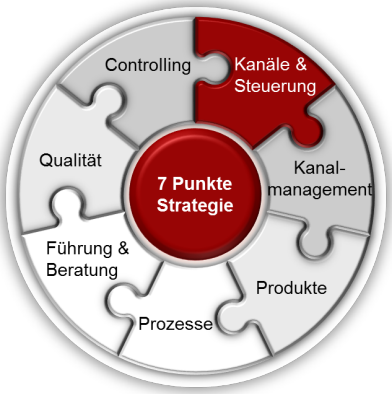


banking partner

Beratung
Marketing
Training

Modulares Vorgehen:

- Vertriebsanalyse inkl. Strategie- und Projektplanung: ab 3.500,- €
- Produkte & Services: ab 6.500,- €
- Organisation & Prozesse: ab 19.500,- €
- Vertriebsmaßnahmen: ab 6.500,- €
- Controlling: ab 6.500,- €
- Trainingsmaßnahmen „Der Multikanalberater“

Projektdauer:

- Ca. 9 Monate

Banking-Partner unterstützt Sie bei der umfassenden Etablierung einer potenzialorientierten Multikanalsteuerung und der operativen Umsetzung des Kundenkontaktmanagements.

Wir begleiten Sie von der Analyse der fachlichen und technischen Ausgangssituation, der Konzeption und Umsetzung bis zum Training der Mitarbeiter.

Stellen Sie Ihre Vertriebssteuerung potenzialorientiert auf und nutzen Sie die Möglichkeiten von OSPlus.

Unsere Referenzen:

Braunschweigische Landessparkasse
Sparkasse Burgdorf
Sparkasse Goslar/Harz
Sparkasse Osterode am Harz
Sparkasse Münsterland-Ost

Direkt-Filiale

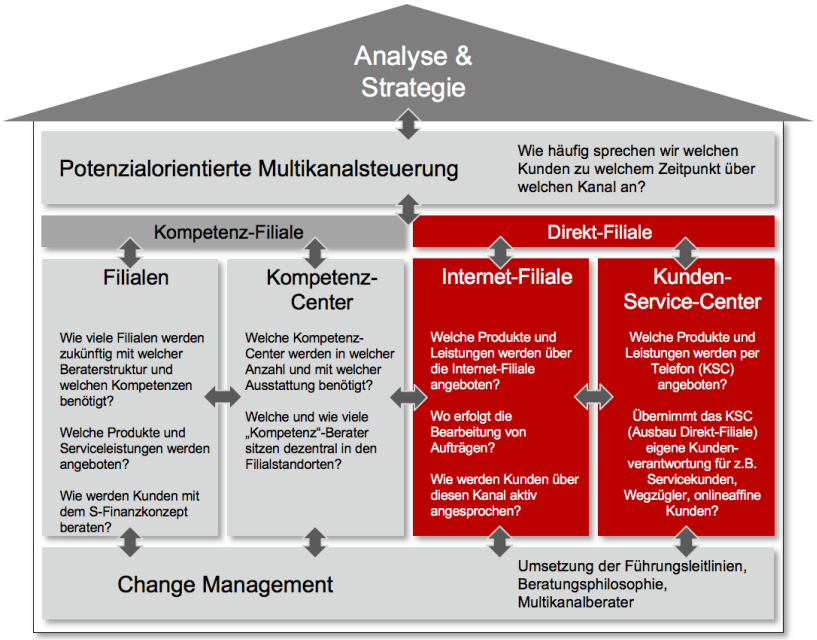
Multikanalerfolg durch Optimierung im Online-Vertrieb

Handlungsimpuls

Die Kunden der Sparkassen treffen in der digitalen Welt auf einen fast vollständig transparenten Markt mit vergleichbaren Produkten. Dabei haben die demographische Entwicklung und das veränderte Verhalten der Gesellschaft längst die Sparkassen eingeholt. Onlineaffine Kunden können nicht identifiziert werden und ein marktgerechtes Service- und Vertriebsangebot ist nicht vorhanden. Die Migration auf die Internet-Filiale 6 ist ein Baustein zum Erfolg im Multikanalvertrieb und setzt eine Fülle von umgesetzten Service- und Vertriebsprozessen für alle Kanäle voraus.

Zielbild

Die Kunden werden aktiv auf die Kanäle Internet und Telefon geleitet und erleben dort ein auf Service und Vertrieb ausgerichtetes Multikanalangebot. Aufgrund der schnellen und weitgehend standardisierten Prozesse erhöht sich die Qualität und das Zusammenspiel aller Kanäle. Ihr stationärer Vertrieb wird um Standardaufgaben entlastet und ihre Multikanalkunden schließen über den aktiven Direktvertrieb ca. 1.000 Produkte pro Mrd.-Bilanzsumme im Jahr ab. Zudem erhält Ihr stationärer Vertrieb deutlich erhöhte Vertriebsimpulse.

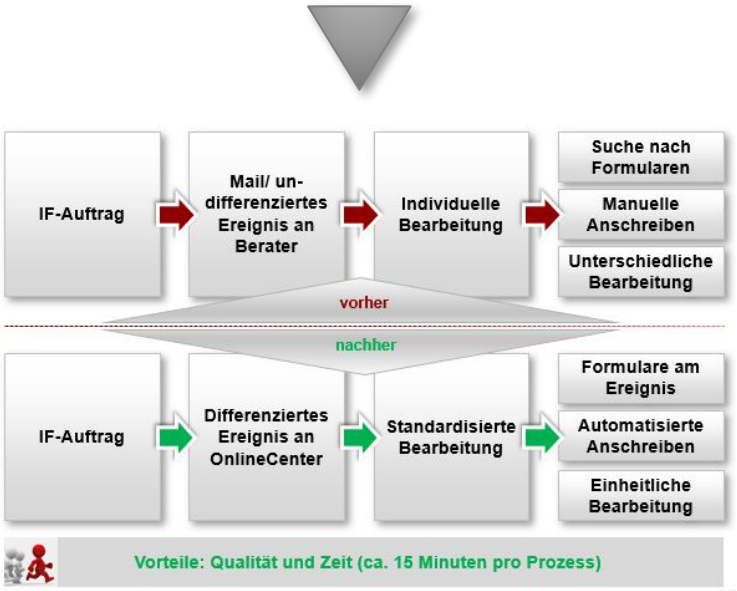


Vorgehen

- Analyse der Ausgangssituation und Erstellung einer Multikanalstrategie (Update Vertriebs-Check Online)
- Überprüfung Ihrer Aufbauorganisation und Personalbemessung
- Aufbau und Verzahnung einer Multikanal-steuerung
- Auswahl und Optimierung der Produktpalette
- Definition von Vertriebsmaßnahmen
- Anpassung der Service- und Abschluss-prozesse an Kundenerwartungen
- Durchführung der Trainingsmaßnahme: Der Multikanalberater
- Definition von Qualitätsstandards und -versprechen
- Festlegung von Zielwerten und Aufbau eines Multikanalcontrollings

Ergebnisse

- Etablierung eines integrierten Multikanalvertriebs: Die Direkt-Filiale ist wesentlicher Service- und Verkaufskanal für Standardprodukte.
- Nutzung zusätzlicher Potenziale durch Cross- und Up-Selling und Sicherstellung der Berater-Kunde-Beziehung durch After-Sales/After-Care Prozesse
- Verkürzung der Bearbeitungszeiten durch intelligente und zentrale Prozess- und Druck-steuerung
- Intensivierung der Kundenansprache über alle Kanäle/Kommunikationswege und Implementierung der OSPlus Module als Basis der aktiven Kundenansprache
- Transparenz über die Bedeutung der Vertriebs-kanäle im Vertriebsprozess durch ein kanalüber-greifendes Controlling



Kontakt

Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH

Poststraße 6, 37441 Bad Sachsa

Thomas John, Leiter Vertrieb

Tel.: +49 (0) 55 23 / 99 880-37
Mail: t.john@banking-partner.de