

Projekt:  
Multikanal

Projektdauer:  
11.2017 bis 02.2019

Auftraggeber:  
Kreissparkasse Waiblingen

Banking-Partner unterstützt Sie bei der Entwicklung Ihrer multikanalen Vertriebsweggestaltung.

Wir begleiten Sie bei der Optimierung Ihres Kunden-Service-Centers sowie dem Aufbau einer umfassenden Direkt-Filiale zu einer vertriebsorientierten Einheit.

Verknüpfen Sie:

- Aktuelle Konzepte (z.B. VdZ)
- Individuelle Strategien
- Kanalspezifische Prozesse
- Veränderungskompetenz
- Vertriebs-/Serviceorientierung
- Umfassende Trainingsmaßnahmen

Nutzen Sie das vollständige Leistungsspektrum struktureller und organisatorischer Parameter und vereinbaren Sie einen Termin mit unseren Beratern.

## Projektbericht

### Multikanalvertrieb in der Kreissparkasse Waiblingen

#### Ausgangssituation

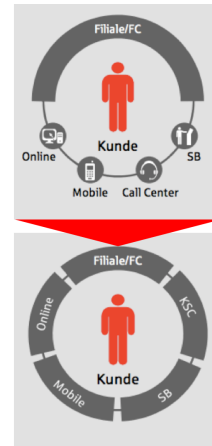
Die Kreissparkasse als Marktführer im Landkreis Waiblingen hat ein umfassendes Filialangebot. Ein Kunden-Service-Center ist bereits seit vielen Jahren für einfache Servicetätigkeiten etabliert. Ein Produktabschluss ist über den Telefonkanal nicht möglich. Über die Internetseite wird nur ein sehr eingeschränktes Produktportfolio vertriebslich angeboten.

#### Zielsetzung

Zum Projektauftritt wurde ein klares Zielbild vorgegeben. Die Kreissparkasse möchte sich zu einer echten Multikanalsparkasse weiterentwickeln. In dieser erhält der Kunde grundsätzlich alle Standardprodukte und Leistungen über alle Kanäle.

**Wir werden eine echte  
Multikanalsparkasse!**

Unsere Kunden können  
**Standardprodukte &  
Serviceleistungen**  
über den jeweils **gewünschten  
Kanal** nutzen!



In diesem Zielbild ist auch die Optimierung der multikanalen Kundenansprache inkludiert. Zur Erreichung dieses Zielbildes wurden 4 Teilprojekte gebildet:

1. Kundenkontaktmanagement und Ereignissystem,
2. Konzeption der medialen Kanäle,
3. Optimierung der multikanalen Prozesse,
4. Konzeption und Umsetzung von Change Management-Maßnahmen.

## Vorgehen

### Teilprojekt 1: Kundenkontaktmanagement und Ereignissystem

Im Rahmen der Ereignisoptimierung wurden 830 Ereignisse untersucht, bewertet und teilweise zielgruppenspezifisch variiert. 40 Ereignistypen wurden gelöscht. 12 neue Vertriebsimpulse initiiert.

Durch die Einführung des Kundenkontaktmanagements in OSPlus ist nun eine Unterscheidung nach Muss-/Soll-/Kann-Ereignis möglich.

### Teilprojekt 2: Konzeption der medialen Kanäle

Im Rahmen der Gesamtkonzeption einer Direkt-Filiale wurde das Leistungsangebot definiert, die Einordnung in den Gesamtvertrieb vorgenommen, die Zuordnung als kundenbetreuende Stelle fixiert sowie die Bemessung des Personals durchgeführt.

Durch die Erweiterung wurden im Rahmen des Teilprojektes Stellenausschreibungen veröffentlicht, die alle qualifiziert besetzt werden konnten.

### Teilprojekt 3: Optimierung der multikanalen Prozesse

Als größtes Teilprojekt hat der Bereich Prozesse eine besondere Bedeutung für die Effizienz der zukünftigen Tätigkeiten.

Eine besondere Anforderung war die Parallelität der Prozesskonzeption mit dem OSPlus\_neo Rollout und der Situation, dass in vielen Bereichen noch nicht die Leistungsfähigkeit der OSPlus\_neo Prozesse abgeschätzt werden konnte. Die Prozesse wurden daher zunächst für OSPlus Portal/\_neo parallel entworfen und nach den ersten Produktivtests wurde eine endgültige Prozessentscheidung getroffen.

### Teilprojekt 4: Change Management

Die Kommunikation der Gesamtphilosophie des neuen Multikanalantritts steht im Fokus des Bereichs Change Management. Neben der externen Kommunikation (z.B. durch Videosequenzen, Werbemaßnahmen) erfolgte eine frühzeitige interne Kommunikation mit einem abschließenden, umfassenden Schulungskonzept, bei dem alle Mitarbeiter für die Notwendigkeit der Multikanalsparkasse sensibilisiert und die zukünftigen Rollen transparent wurden.

## Ergebnis

- Die strategischen Ausrichtung in Bezug auf den Multikanalvertrieb ist festgelegt.
- Die Direkt-Filiale für Privatkunden ist konzeptionell ausgestaltet.
- Das Leistungsangebot ist für die Kanäle Filiale, Telefon, Internet klar definiert.
- Die zukünftige Kundenbetreuung und das Zusammenspiel der einzelnen Vertriebsseinheiten steht fest.
- Die Ressourcen für alle Teilbereiche der Direkt-Filiale inklusive Führung wurden ermittelt und stehen zur Verfügung.
- Die Räumlichkeiten sind fertiggestellt und mit der notwendigen Technik ausgestattet.
- Bei den Prozessen wurde die jeweils beste Variante unter Berücksichtigung von OSPlus\_neo implementiert.
- Prozesse sind fernabsatzkonform gestaltet und technisch für einen effizienten Ablauf optimiert.
- Alle Mitarbeiter sind ausgebildet und werden weiterhin am Arbeitsplatz begleitet.
- Kunden sind über das neue multikanale Leistungsangebot informiert.
- Das Gesamthaus wurde frühzeitig eingebunden und regelmäßig informiert.
- Regelmäßiger Austausch sichert den reibungslosen Start.

#### Ihre Ansprechpartner:

Kreissparkasse Waiblingen  
Isabel König  
Gruppenleiterin Vertriebsmanagement  
Tel.: 07151 505-1440  
E-Mail: isabel.koenig@kskwn.de

Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH  
Gunnar Wolter  
Tel. : 05523 99 88 0-35  
E-Mail: g.wolter@banking-partner.de