

Projekt:  
Umsetzung Direkt-Filiale

Projektdauer:  
10.2017 bis 06.2019

Auftraggeber:  
Sparkasse Westholstein

Banking-Partner unterstützt Sie bei der Entwicklung Ihrer digitalen Vertriebswege und der optimalen Verzahnung mit dem stationären Vertrieb – unabhängig ob Privat- oder Firmenkunden.

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

### Aufbau einer Direkt-Filiale für Privat- und Firmenkunden

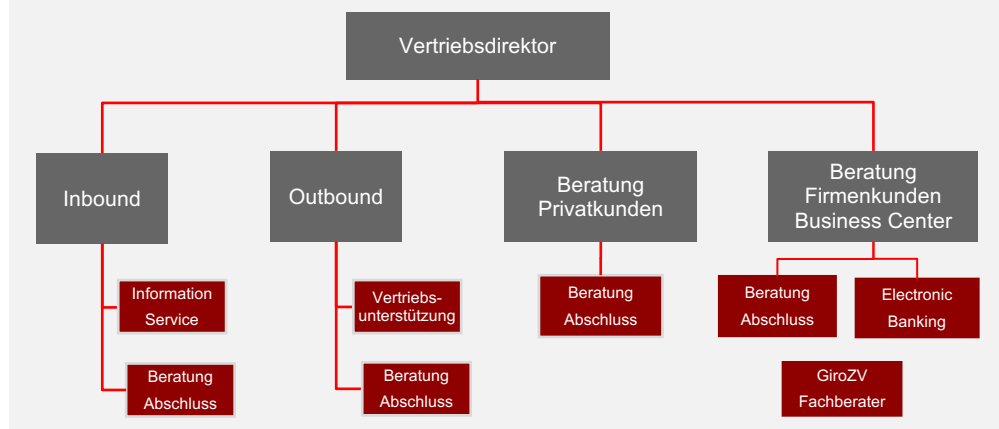
#### Ausgangssituation

Regionalbanken wie die Sparkasse Westholstein stehen mit dem digitalen Wandel und den damit einhergehenden Kundenerwartungen vor neuen Herausforderungen. Es gilt, sich schnell und flexibel auf die neuen Anforderungen sowie die veränderten Rahmenbedingungen einzustellen. Hierbei spielt neben intelligent verzahnten Serviceangeboten die persönliche Beratung weiterhin eine wichtige Rolle. Jedoch bekommt das Wort „Nähe“ zunehmend eine andere Bedeutung. Veränderung bedeutet daher, Vorteile wie persönliche Nähe und Nachhaltigkeit gezielt, authentisch und zielgruppengerecht auf anderen Kanälen abzubilden. Zudem müssen zukünftig zwei wesentliche Richtungen eingeschlagen werden: Effizienz und Wachstum. Hierfür sollen mit Aufbau einer Direkt-Filiale grundlegende Weichen gestellt werden.

#### Zielsetzung

Die Sparkasse Westholstein möchte durch Verbindung von Regionalität und Persönlichkeit zukünftig verstärkt die digitalen Vertriebswege als Ergänzung zu den Filialen ausbauen. Durch eine Ausweitung der Erreichbarkeit und der Kanäle sollen Kunden einfach, schnell und bequem mit der Sparkasse in Kontakt treten können, überall und jederzeit. Besonderer Fokus liegt auf der Reaktivierung von Online-affinen Kunden, die bereits seit Monaten keinen persönlichen Kontakt mit Ihrem Berater hatten – z. B. aufgrund von räumlicher oder zeitlicher Distanz. Die Stärkung der Kundenbeziehung und Erwirtschaftung zusätzlicher Ertragspotenziale sind wesentliche Zielfelder.

Zielbild Aufbauorganisation WestholsteinDirekt



## Vorgehen

Der Ausbau einer Telefonzentrale zu einer gleichberechtigten Beratungs- und Vertriebseinheit ist ein komplexer Vorgang. Es gilt unter anderem die aktuelle Situation der Sparkasse, bestehende Prozesse, notwendige Technikausstattung und zukünftige Rollen auf dem Weg zu berücksichtigen. Neben den grundsätzlichen organisatorischen Parametern sind die gemeinsame Veränderung und Weiterentwicklung des Gesamthauses und die Auswahl qualifizierter und engagierter Mitarbeiter wesentliche Grundlagen für den Gesamterfolg.

Daher wurde zum Start des Projektes in einem Vorstandsworkshop das Zielbild und die strategische Ausrichtung geschärft und für das weitere Vorgehen mittels Leitlinien festgehalten. Im Rahmen von nachfolgenden Konzeptionsworkshops wurde auf Basis zentraler Konzepte und Erfahrungen das Grundgerüst der neuen Direkt-Filiale entwickelt und mit entsprechenden Auswertungsmöglichkeiten (z. B. Segmentierung, Kapazitätsberechnung usw.) verifiziert. Besonders interessant war die Festlegung der Kanalaaffinitäten und die Ermittlung der Kunden ohne Kontakt in zuvor definierten Zielgruppen.

Die ersten Ergebnisse wurden bereits frühzeitig in einer Roadshow jeder Filiale präsentiert, um den stationären Vertrieb auf die Veränderungen vorzubereiten. Nach Abnahme der Konzeption durch den Vorstand wurde umgehend mit der Beschaffung des zukünftigen Personals begonnen. Startzeitpunkt war eine Bewerbermesse, auf der alle wichtigen Informationen zur neuen Filiale und den neuen Aufgaben vorgestellt wurden. Nach Ende der Bewerbungsphase wurde mit der Auswahl der Mitarbeiter und Führungskräfte, je nach Funktion über unterschiedliche Gesprächsgestaltung, begonnen. Aufgrund der guten Zusammenarbeit von Personalbereich und Personalrat wurden zielführende und schnelle Entscheidungen getroffen, die wir durch die externe Sicht und Expertise in den Kanälen unterstützt haben.



**WestholsteinDirekt**  
Beratung, die Sie nicht mehr loslässt.

Parallel dazu wurde gemeinsam mit dem Bereich Organisation kräftig an den Prozessen gearbeitet. Unter Einbeziehung von Modellempfehlungen galt es, fernabsatzkonforme und wettbewerbsfähige Abläufe für Telefon- und Videoberatung zu erstellen und diese effizienzorientiert zu optimieren. Zudem wurde die ISP eingeführt und um das potenzialorientierte Routing angereichert.

Die Direkt-Filiale startete am 01. Februar 2019 mit einem Soft-Opening in den neuen Räumlichkeiten in die Praxis. Vorab wurden alle Mitarbeiter und Führungskräfte umfangreich geschult und trainiert. In der Startphase wurden alle Filialen in Tranchen aufgeschaltet. Am 01. März 2019 wurde WestholsteinDirekt offiziell eröffnet.

## Ergebnis

- Die strategischen Ausrichtung in Bezug auf digitale Vertriebswege ist festgelegt.
- Die Direkt-Filiale für Privat- und Firmenkunden ist konzeptionell ausgestaltet.
- Das Leistungsangebot ist über alle Kanäle (inkl. IF) sowohl für Service als auch Beratung definiert.
- Die zukünftige Kundenbetreuung und das Zusammenspiel der einzelnen Vertriebseinheiten 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.
- Mit Einführung der ISP steht die gängige Call-Center-Software zur Verfügung.
- Prozesse sind fernabsatzkonform gestaltet und technisch für einen effizienten Ablauf optimiert.
- Alle Mitarbeiter sind ausgebildet und werden weiterhin am Arbeitsplatz begleitet.
- Die Einsatzplanung wird durch eine Software unterstützt.
- Kunden sind informiert und werden sukzessive von Ihrem neuen Berater direkt angesprochen.
- Das Gesamthaus wurde frühzeitig eingebunden und regelmäßig informiert.
- Regelmäßiger Austausch sichert den reibungslosen Start.

### Ihre Ansprechpartner:

Sparkasse Westholstein  
Monika Schnoor (Leiterin Segmentmanagement)  
Tel.: 04821 604 1321  
E-Mail: [monika.schnoor@spk-westholstein.de](mailto:monika.schnoor@spk-westholstein.de)  
[www.westholsteindirekt.de](http://www.westholsteindirekt.de)

Banking-Partner  
Julia Erdmann (Partnerin)  
Tel. : 05523 99 88 0-34  
E-Mail: [j.erdmann@banking-partner.de](mailto:j.erdmann@banking-partner.de)