

**Projekt:**  
Ausbau des Multikanalvertriebs

**Projektdauer:**  
Februar 2015 bis Dezember 2015

**Auftraggeber:**  
Kreissparkasse Grafschaft Diepholz

# Projektbericht

## Ausbau des Multikanalvertriebs

### Ausgangssituation

Mit Hilfe des Vertriebs-Check Online wurde der Status Quo der Kreissparkasse Grafschaft Diepholz erfasst und daraus kurzfristige sowie mittel- und langfristige Handlungsempfehlungen abgeleitet. Das gemeinsam entwickelte Handlungsprogramm soll künftig online- und multikanalaffine Kunden stärker binden, die Mittelabflüsse an Wettbewerber eindämmen, zusätzliche Vertriebspotenziale eröffnen und Vertriebs-/Servicekosten in allen Kanälen reduzieren. Hierfür wurden bereits erste strategische Weichen in Richtung Ausbau des Multikanalvertriebs gestellt.

Banking-Partner unterstützt Sie bei der Entwicklung der Medialen Kanäle zu gleichwertigen Vertriebskanälen und der optimalen Verzahnung mit dem stationären Vertrieb.

### Zielsetzung

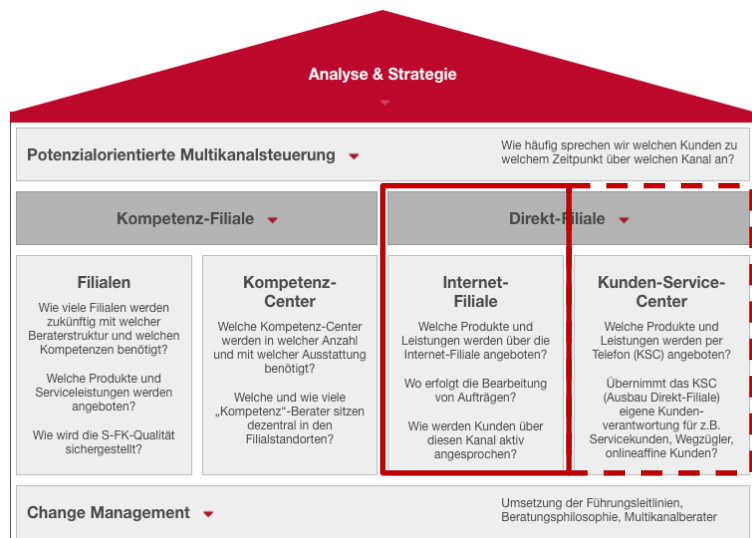
Wir begleiten Sie bei der Erarbeitung Ihrer Multikanalstrategie, der Ausarbeitung der Konzeptinhalte sowie bei der Umsetzung in den technischen Systemen (OSPlus, IBO, etc.).

- Ausrichtung des Angebots im Medialen Vertrieb auf online- und multikanalaffine Bestandskunden
- Etablierung einer zukunftsorientierten Aufbauorganisation unter Berücksichtigung der Aufgaben des Medialen Vertriebs (inkl. der notwendigen Ressourcen)
- Abbildung eines marktführendes Transaktions-/Leistungsangebotes
- Schaffung von Produktabschlussmöglichkeiten über ausgewählte, zielgruppenorientierte Produkte
- Stärkung der Kundenansprache und -betreuung
- Gestaltung der nach Möglichkeit weitestgehend standardisierten Prozesse mit hohem Automatisierungsgrad

Setzen Sie Ihre Multikanalstrategie um:

- Zukunftsfähige Aufbauorganisation inkl. notwendiger Ressourcen
- Konkurrenzfähiges Produkt- und Serviceangebot
- Effiziente, standardisierte Prozesse
- Zielgruppenorientierte Kommunikation und Vertriebsmaßnahmen
- Umfangreiches Controlling

Nutzen Sie das vollständige Leistungsspektrum der Vertriebskanäle Online und Telefon und vereinbaren Sie einen Termin mit unseren Beratern.



## Vorgehen

Zum Projektstart wurde gemeinsam mit dem SVN der Vertriebscheck Online 2.0 durchgeführt. Auf Basis der Handlungsempfehlungen wurden die strategische Ausrichtung festgelegt und strategische Leitlinien für die Sparkasse erarbeitet. Als Grundlage dienen die Vertriebsoptionen des DSGVO.

Nach Abnahme durch den Vorstand wurden Konzeptionsworkshops zu den Themen

- Rolle und Verantwortung des Medialen Vertriebs
- Ressourcenermittlung (MAUS 3.0)
- Produkte und Services
- Produktprozesse
- Serviceprozesse
- Vertriebsmaßnahmen und
- Controlling

mit unterschiedlichen Beteiligten durchgeführt. Zum Kernteam zählten die Abteilungen Marktmanagement, Medialer Vertrieb, KSC, Privatkundenvertrieb und Marktfolge.

Aufgrund der hohen Kundenerwartungen wurden die Prozesse besonders intensiv erarbeitet.



Neben der Prozessangleichung über alle Kanäle standen hier Einfachheit, Schnelligkeit und Qualität für den Kunden im Vordergrund.

Im Rahmen der Umsetzungsphase wurden in weiteren Projektsitzungen zusätzliche Themen besprochen (z.B. Einführung KKI).

Daneben wurden IF-Aufträge optimiert, das Ereignissystem administriert, Anschreiben inkl. Textbausteinen erstellt, Controlling-Berichte gebaut, Arbeitsanweisungen überarbeitet, Mitarbeiter geschult etc..

## Ergebnis

- Strategische Ausrichtung/Leitlinien sind verabschiedet.
- Die Aufgabenbereiche der Medialen Kanäle sind definiert und formuliert.
- Die bereichsübergreifende Steuerung ist in einem Bereich/einer Abteilung gebündelt.
- Die benötigten Ressourcen sind bekannt und perspektivisch vorhanden.
- Das Serviceangebot ist gem. einer Qualitäts- und Serviceführerschaft ausgestaltet.
- Das Produktportfolio ist zielgruppenorientiert abgestimmt und vertrieblich ausgerichtet.
- Effiziente und standardisierte Prozesse sind definiert und abgenommen.
- After-Sales/Care-Prozesse sind abgestimmt und werden genutzt.
- Die vertriebsorientierte Kundenkommunikation ist etabliert.
- Vertriebsmaßnahmen sind ausgestaltet und für zumindest das folgende Tertial geplant.
- Standardisierte Controlling-Möglichkeiten sind eingeführt und können genutzt werden.
- Die Voraussetzungen für ein umfassendes Reporting wurden geschaffen.

### Ihre Ansprechpartner:

#### Kreissparkasse Grafschaft Diepholz

Ulrich Preen

Projektleiter Ausbau Multikanalvertrieb

Tel.: 05441 915210

Mail: [ulrich.preen@kreissparkasse-diepholz.de](mailto:ulrich.preen@kreissparkasse-diepholz.de)

#### Banking Partner

#### Beratungsgesellschaft mbH

Gunnar Wolter

Projektleiter Ausbau Multikanalvertrieb

Tel. : 05523 99 88 0-35

E-Mail: [g.wolter@banking-partner.de](mailto:g.wolter@banking-partner.de)