

Projekt:  
Multikanalsteuerung

Projektdauer:  
03.2019 – 08.2019

Auftraggeber:  
Kreissparkasse Ostalb

Banking-Partner unterstützt Sie bei der ganzheitlichen Einführung einer Multikanalsteuerung.

Wir begleiten Sie bei der Grob- und Feinsegmentierung, der Berechnung der Kanallaffinitäten, der Einführung eines Kundenkontaktmanagements sowie der Optimierung des vertrieblichen Ereignissystems, bieten Ihnen eine Administrationsunterstützung und Mitarbeiterschulungen optional an.

Workshopinhalte:

- Erstellung von Segmentierungskriterien und Berechnung von Kundensegmenten und Feinsegmenten
- Definition von Sollkontakten je Kundenverbund
- Optimierung aller Ereignisparameter für ausgewählte Ereignisse
- Optional: Administration in OSPlus
- Optional: Mitarbeiterschulung als Präsenzveranstaltung oder Webinar

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

## Projektbericht

### Multikanalsteuerung in der Kreissparkasse Ostalb

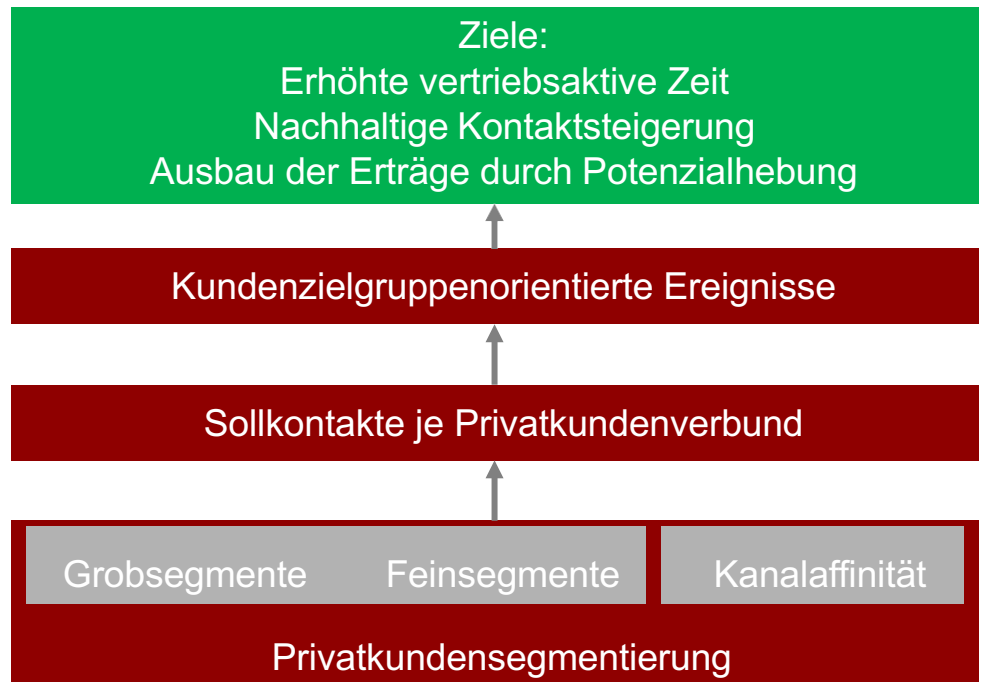
#### Ausgangssituation

Die Kreissparkasse Ostalb suchte einen Partner zur Umsetzung der Privatkunden-Segmentierung. Aufbauend sollte der Multikanalvertrieb durch die Erhöhung der Kontaktzahl je Kundenverbund gesteigert werden. Ziel war die nachhaltige Steigerung der Erträge.

#### Zielsetzung

Die Privatkundensegmentierung sollte anhand der Vertriebsstrategie der Zukunft ausgerichtet werden. Die neuen Feinsegmente sollten die Basis für das Kundenkontaktmanagement sein.

Das Ereignissystem sollte vertrieblicher und nutzenorientierter ausgestaltet werden. Ziel war, Ereignisse an den betreffenden Zielgruppe auszurichten, passende Ereignisparameter zu definieren und gleichzeitig Mehrwerte für eine schnellere Ereignisbearbeitung zu liefern.



## Vorgehen

### Kundensegmentierung Privat

Im ersten Schritt wurde eine Grobsegmentierung mittels macsi durchgeführt. Dabei orientierte sich die Sparkasse an den VdZ-Segmentierungskriterien und nahm regional wichtige Änderungen vor. Die Unterscheidung nach DSGVO-Zielgruppen wurde durch eine zusätzliche ABCD-Potenzialbetrachtung ergänzt. Die Berechnung der Kanalaaffinitäten je Kundenverbund rundete die Segmentierung ab.

### Kundenkontaktmanagement

Aufbauend auf den neuen Kundensegmenten wurden im zweiten Schritt Sollkontakte sowie die dazugehörigen Rahmenparameter (u. a. vertrieblich relevante Kontakte, Kontakterfassung, Kontaktzählung) definiert und in OSPlus administriert.

### Optimierung des Ereignissystems

Im dritten Schritt wurden die Möglichkeiten des Ereignissystems und dessen Nutzen für das Gesamthaus vorgestellt. Rahmenparameter bzw. Institutsparameter wie bspw. Stichworte, Prioritäten, Reaktionen, Nutzung der Eskalationsstufen oder der CRM-Startseite wurden diskutiert und definiert.

Anschließend galt es alle Ereignisse zu besprechen, den Nutzen und die derzeitige Abarbeitung zu hinterfragen und die Ereignisparameter (vom Betreff bis zur Archivierung des Ereignisses) zu definieren und an den neuen Standards für die Sparkasse auszurichten.

In mehreren Workshoprunden wurden die vertrieblichen Ereignisse (Empfänger ist eine Vertriebsseinheit) bearbeitet.

Abrundend wurden mögliche Suchprofile, Zuständigkeiten und Nachhaltigkeit sowie die Implementierung eines Ereigniscontrollings im Flexiblen Reporting diskutiert. Die Sammlung von Kommunikationszielen und –botschaften rundeten die Workshops ab und waren die Grundlage für eine eigenständige Mitarbeiterkommunikation.

## Ergebnis

- Neue Grob- und Feinsegmente, ergänzt um einen Kanalaaffinitätsscorewert sind die Basis zur Verschlüsselung im Kundentyp in OSPlus
- Macsi steht als Segmentierungstool während des Lizenzzeitraums der Sparkasse unbegrenzt zur Verfügung.
- Festgelegte Sollkontakte je Kundenverbund und Definition der Rahmenparameter zwecks Administration in OSPlus.
- Die vertrieblichen Ereignisse wurden überarbeitet: u. a. Neue Ereignisdefinitionen, Stichwörter, zielgruppenorientierte Ereignissteuerung. Rund 25 % der Ereignistypen wurden gelöscht und erhöhen somit die vertriebsaktive Zeit.

### Ihre Ansprechpartner:

Kreissparkasse Ostalb  
Angelika Schneck  
Tel.: 07171 6082820  
E-Mail: [angelika.schneck@ksk-ostalb.de](mailto:angelika.schneck@ksk-ostalb.de)

Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH  
Sebastian Kannstädter  
Tel. : 05523 99 88 0-47  
E-Mail: [s.kannstaedter@banking-partner.de](mailto:s.kannstaedter@banking-partner.de)