

Projektname:
Multikanalvertrieb/
Vertriebsstrategie der Zukunft

Projektdauer:
Juni 2015 bis März 2017

Auftraggeber:
Sparkasse Osterode am Harz

Banking-Partner unterstützt Sie bei der Entwicklung eines individualisierten, strategischen Zielbildes. Wir begleiten Sie von der Analyse der Ausgangssituation über die Durchführung einer potenzialorientierten Kundensegmentierung bis hin zum Aufbau Ihres zukünftigen Vertriebshauses.

Stellen Sie Ihren Gesamtvertrieb effizient auf und erhöhen Sie gleichzeitig die Kundenzufriedenheit und den Kundennutzen über alle Kanäle mit einer durchgängigen Potenzialorientierung und einer direkten Abbildung in OSPlus:

- Filial- und Standortanalyse
- Potenzialorientierte Kundensegmentierung
- Ermittlung von Kanalaffinitäten
- Potenzialorientierte Betreuungsrelationen
- Ableitung von Berater- und Servicekapazitäten in allen Kanälen

Profitieren Sie von unserem etablierten Projektvorgehen und vereinbaren Sie einen Termin mit uns.

Projektbericht

Ganzheitliche Umsetzung der Vertriebsstrategie der Zukunft

Ausgangssituation

Im Rahmen des jährlichen Strategieprozesses wurden die Zukunftsperspektiven auf Basis des regionalen Umfeldes, der betriebswirtschaftlichen Berechnung, des Kundenverhaltens, der Ausschöpfung von Markt- und Kundenpotenzialen sowie von Kundenbefragungen bewertet.

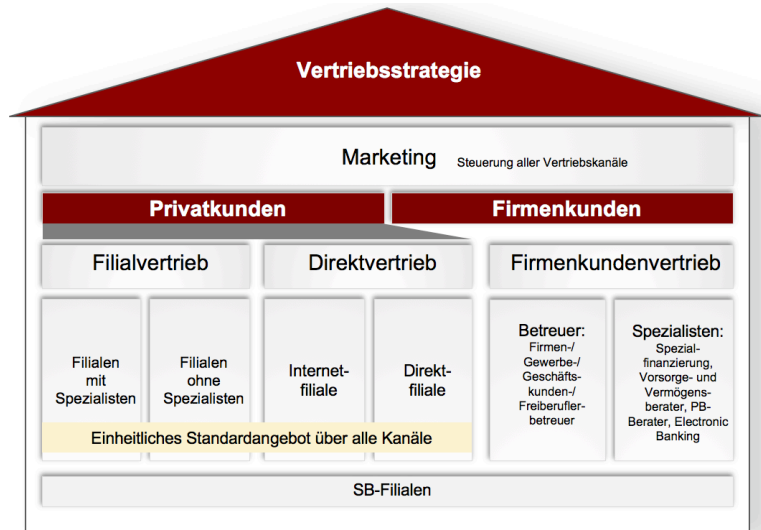
Parallel wurden diese Ergebnisse mit den unterschiedlichen Projektergebnissen der zentralen DSGVO-Projekte abgeglichen.

Um aus diesen vielfältigen Ergebnissen ein strategisches Zielbild zu entwickeln, erfolgte die Überleitung dieser Aufgabe in eine strategische Arbeitsgruppe.

Zielsetzung

Erarbeitung eines individualisierten Zielbildes für den Privat- und Firmenkundenvertrieb unter Berücksichtigung

- der Vertriebsstrategie der Zukunft und Update Firmenkundenstrategie,
- des demografischen und wirtschaftlichen Umfeldes,
- der Ertrags- und Kostenprognosen,
- des veränderten Kundenverhaltens sowie
- der operativen Umsetzbarkeit in OSPlus.



Vorgehen

Zum Projektstart erfolgte zunächst die Abbildung der bisherigen Kundensegmentierung mit aktueller Datenbasis. In mehreren Segmentierungsläufen auf Basis der Anwendung **m**acsi konnten die zentralen Segmentierungsempfehlungen live in Workshops nachempfunden und die jeweiligen Auswirkungen direkt nachvollzogen werden.

Nach Abnahme der Grobsegmentierung wurden die Grobtypen in weitere Potenzialsegmente mit Kanalaffinitäten unterteilt.

In Verbindung mit der gemessenen vertriebsaktiven Zeit wurden Betreuungsrelationen je Feinsegment definiert und daraus direkte Indikationen für den Personalbedarf abgeleitet.



Parallel erfolgte die Analyse der Filialstandorte und der SB-Technik in Verbindung mit einer Umfeldanalyse.

Nach wenigen Workshops konnte das zukünftige vertriebliche Zielbild mit einer konkreten Filial-, Personal- und Projektplanung verabschiedet werden.

Für die operative Umsetzung dieses Zielbildes wurde eine einjährige Projektlaufzeit mit den sechs Teilprojekten

- Vertriebssteuerung und Controlling,
 - Kompetenzfilialen,
 - Direkt-Filiale,
 - Internet-Filiale 6,
 - Firmenkunden und
 - Change Management
- gestartet.

Ergebnis des Zielbildes

- **Umsetzung** einer umfassenden **Direkt-Filiale**
 - zur Schaffung eines einheitlichen Produkt- und Serviceangebotes über alle Kanäle
 - Kundenberatung für Standardprodukte aller Kundensegmente
 - Kundenbetreuende OE für definierte Kundensegmente
- **Differenzierte Filialtypen** in Bezug auf
 - die Beratungs- und Öffnungszeiten,
 - das Produkt- und Serviceangebot,
 - die Beratungskompetenzen,
 - die Integration der Vermögenskundencenter
- **Dezentralisierung der Spezialberatung** für Baufinanzierungen, Versicherungen, Wertpapiere in Kompetenzfilialen
- **Erhöhung der Medienkompetenz** bei allen Beratern
- **Umsetzung eines ganzheitlichen Change Managements und Trainingskonzeptes**

Ihre Ansprechpartner:

Sparkasse Osterode am Harz

Dieter Klingsöhr

Projektleiter Vertriebsstrategie der Zukunft

Tel.: +49 (0) 5522 / 969-470

E-Mail: dieter.klingsoehr@sparkasse-osterode.de

Banking-Partner

Beratungsgesellschaft mbH

Gunnar Wolter

Projektleiter Vertriebsstrategie der Zukunft

Tel.: +49 (0) 5523 / 99 88 0-35

E-Mail: g.wolter@banking-partner.de