

Projekt:
Vertriebshaus 2015

Auftraggeber:
Frankfurter Sparkasse

Projektdauer:
Oktober 2013 bis Juni 2015

Banking-Partner unterstützt Sie bei umfassenden Etablierung des Vertriebssteuerungskreislaufes.

Wir begleiten Sie von der Analyse der fachlichen und technischen Ausgangssituation, der Konzeption und Umsetzung bis zum Training der Mitarbeiter.

Stellen Sie Ihre Vertriebssteuerung potenzialorientiert auf und nutzen Sie die Möglichkeiten von OSPlus:

- Zentrales Vertriebsmanagement
- Potenzialorientierte Ereignis- und Kampagnensteuerung
- Kanalspezifische Kundenansprache
- Potenzialorientierte Betreuungsrelationen inkl. Personalbemessung
- Vollständige Integration in OSPlus
- Qualitäts- & quantitätsorientierte Zielkarten und Berichte
- Zusammenspiel der Steuerungs- und Führungsinstrumente

Projektbericht Vertriebshaus 2015

Ausgangssituation

Die Frankfurter Sparkasse hat Ihren Vertrieb in den letzten Jahren mit unterschiedlichsten Softwareanwendungen gesteuert.

Von der Vertriebsplanung über die Vertriebs Erfolgserfassung bis zum Controlling gab es Medienbrüche, die ein Vertriebsmanagement auf Basis des Vertriebskreislaufes sehr erschwerten. Ergänzend waren die historisch gewachsenen Schlüsselverzeichnisse und Kundentypen nicht optimal aufeinander abgestimmt.

Das Zusammenspiel der Vertriebssteuerungs- mit den Führungsinstrumenten galt es ebenso aufeinander abzustimmen.

Die Qualitätsstrategie spiegelte sich noch nicht umfassend in der operative Vertriebssteuerung wider.

Zielsetzung

- Durch zielgruppenbezogene Ansprache- und Servicekonzepte erhöhen sich die Abschlusschancen.
- Je Zielgruppe (Kundentyp) werden Potenziale ermittelt, die mittelfristig geschlossen werden.
- Kundentypbezogen erfolgt die Ansprache über die präferierten Kundenkanäle. Dies schafft eine erhöhte Akzeptanz beim Kunden.
- Kampagnen werden grundsätzlich multikanal angelegt. Hierdurch entstehen deutliche Effizienzvorteile (auch für die Berater).
- Ausrichtung der vorhandenen Beraterkapazitäten auf die potenzialstarken Kundentypen und Anspracheanlässe.

Schärfung des **Betreuungslevels** in unterschiedlichen **Zielgruppen**

Qualitätsführerschaft durch Erhöhung der **Beratungsqualität**

Ausrichtung Vertriebsstruktur an den **Segmenten**

Ausbau des **Multikanalvertriebes**

Qualität als **Differenzierung**

Konsequente Wahrnehmung der **Führungsaufgaben**

Überprüfung von Dichte und Struktur des Filialnetzes

Segmentierung **homogener Kundengruppen**

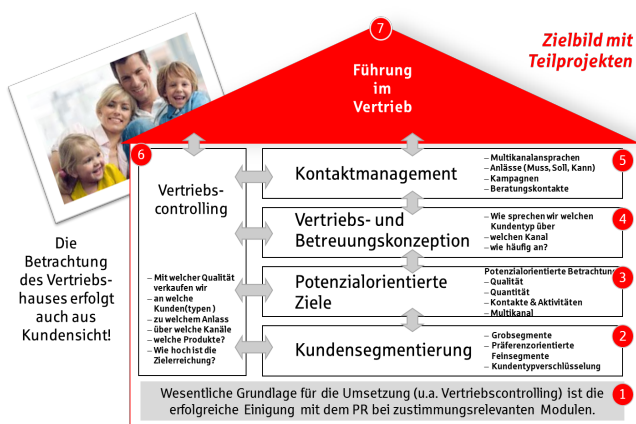
Zielgruppenorientierte Leistungen (Fokusprodukte)

Vorgehen

Auf Basis einer Vorstudie wurden die wesentlichen Handlungsfelder identifiziert. Diese wurden in die sieben Teilprojekte

1. Dienstvereinbarung mit Personalrat,
2. Kundensegmentierung,
3. Potenzialorientierte Ziele,
4. Vertriebs- und Betreuungskonzeptionen,
5. Kontaktmanagement,
6. Controlling,
7. Führung

aufgegliedert und unter den jeweiligen Fragestellungen bearbeitet.



Ergebnisse

- Die zentrale Vertriebssteuerung initiiert und koordiniert insbesondere die produkt- und lebensphasenorientierten Vertriebsmaßnahmen.
- Abhängig vom Kundentyp erfolgt eine differenzierte, potenzialorientierte Kundenansprache über alle Vertriebskanäle
- Die Gesamtanzahl der Ereignisse wird reduziert.
- Die Anspracheintensitäten sind mit den Betreuungskapazitäten abgeglichen.
- Das Ziel- und Berichtssystem ist unter qualitativen Aspekten an die strategische Leitlinie angepasst.
- Das Führungsleitbild fördert die Eigenverantwortung der Vertriebsmitarbeiter.
- Das neue Führungsleitbild wird durch das angepasste Ziel- und Berichtssystem unterstützt.

In der ersten Projekthälfte erfolgte die Konzeption in den einzelnen Module in Workshops, die von Banking-Partner inhaltlich vorbereitet und moderiert wurden.

Nach Abnahme durch das Review-Team und den Lenkungsausschuss erfolgte ab der 2. Jahreshälfte 2014 die Umsetzung der fachlichen Konzepte sowie die Administration in OSPlus.

Das 1. Halbjahr 2015 stand im Fokus des Change-Managements. Vom Vorstand bis zum Berater wurde ein umfassendes Trainingskonzept umgesetzt, um die neue Vertriebsphilosophie in der Praxis zu leben.

Ihre Ansprechpartner:

Frankfurter Sparkasse

Peter Platt

Projektleiter Vertriebshaus 2015

Tel.: +49 (0) 69/2641-4736

E-Mail: peter.platt@frankfurter-sparkasse.

Banking-Partner

Beratungsgesellschaft mbH

Gunnar Wolter

Projektleiter Vertriebshaus 2015

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

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