

Optimierung des OSPlus Ereignissystems

◆ Überblick

Von der Analyse über Konzeption und Administration bis zur Schulung - das ist unser Leistungsversprechen



**banking
partner**

Beratung
Marketing
Training



Banking-Partner unterstützt Sie bei der Optimierung des gesamten Ereignissystems und bietet optional auch eine Administrationsunterstützung an.

Gemeinsam mit Vertrieb und Marktfolge/Stab werden alle Rahmenbedingungen und Ereignisse besprochen und neu ausgerichtet. Dabei bringen wir unsere Erfahrungen aus zahlreichen Projekten ein und diskutieren mit Ihnen identifizierte Prozessoptimierungen.

Unsere Referenzen (Auswahl):

Sparkasse Westholstein | Nord-Ostsee Sparkasse
Sparkasse Barnim | Sparkasse Altmark-West
Kreissparkasse Gelnhausen | Sparkasse Bad Hersfeld-Rotenburg
Sparkasse Mittelsachsen | Sparkasse Hochschwarzwald
Sparkasse Meißen | Kreissparkasse Mayen



Viele Kundenberater/innen spiegeln wieder, dass das Ereignissystem überfüllt ist. Sie vermissen konkrete vertriebliche Ereignisse und ärgern sich über unnötige bzw. doppelte Ereignisse. Die Folgen: hohe IT-Kosten durch Generierung nicht benötigter Ereignisse, ineffiziente Bearbeitungsschritte durch verschieben/weiterleiten von Ereignissen und fehlende Bearbeitung von Vertriebsimpulsen. Darüber hinaus setzen auch die derzeitigen DSGVO Projekte mittlerweile eine Standardisierung des Ereignissystems voraus.

Die aktuelle Situation in den meisten Sparkassen zeigt einen erheblichen Optimierungsbedarf

- 1 Menge der Ereignisse zu groß.
- 2 Ereignisse teilweise „doppelt“ – unterschiedliche Ereignistypen, jedoch gleicher Anlass.
- 3 Grund/Erläuterung des Ereignisses für den Berater nicht immer eindeutig/verständlich.
- 4 Vorlaufdauer der Ereignisse teilweise extrem lang → Ereignisliste unnötig „aufgebläht“.
- 5 Vorgehen der Bearbeitung nicht immer einheitlich.

**Ereignisse werden selektiv oder überhaupt nicht bearbeitet (auch abhängig von Vertriebseinheiten).
Ereignisse werden als Belastung und nicht als Unterstützung empfunden.**



Zielbild

Das Ereignissystem ist auf die bestehenden Zielgruppenkonzepte und Marktfolgeprozesse ausgerichtet. Ausgewählte Ereignisse werden zielgruppengerecht an KSC/DBC/BC, die Internet-Filiale oder Fachberater angesteuert. Durch die Nutzung bzw. den Wegfall anderer Ereignisse sowie die Hinterlegung von Prozessen und Dokumenten werden Marktfolge- und Stabsprozesse verschlankt und optimiert.

Die Optimierung eines Ereignisses betrifft viele Ereignismerkmale

Beschreibung/Dokumente/Links/Verzweigungen Eine detaillierte Aufgabenbeschreibung fördert die Transparenz und Auftragsklarheit. Links und Verzweigungen verkürzen den Prozess.	Muss-/Soll-Steuerung Durch diese Steuerung erfolgt ein gezieltes Ansprechen unbetreuer Kunden.
Stichworte Durch die Vergabe von Stichworten ist eine optimierte Ereignissuche möglich.	Eskalation Die Eskalation eines Ereignisses an die Führungskraft ist möglich, um Schwerpunkte zu setzen.
Prioritäten/Reaktionscodes Die angegebenen Prioritäten zeigen dem Berater die Wichtigkeit der Bearbeitung an. Die Reaktionscodes ermöglichen eine Auswertung.	Vorlauf-/Nachlaufzeit Durch eine optimierte Vor- und Nachlaufzeit werden die Ereignisse zielorientiert zeitlich gesteuert.
Feintyp, OE Jedes Ereignis kann mehrmals generiert und unterschiedlichen Kundensegmenten zugeordnet werden. Durch eine empfangenorientierte Ereignissteuerung werden die Prozesse optimiert.	E-Mail-Weiterleitung/Ad-hoc Ausgewählte Ereignisse können per E-Mail an den Berater weitergeleitet werden. Weiterhin kann eine Ad-hoc-Meldung generiert werden.

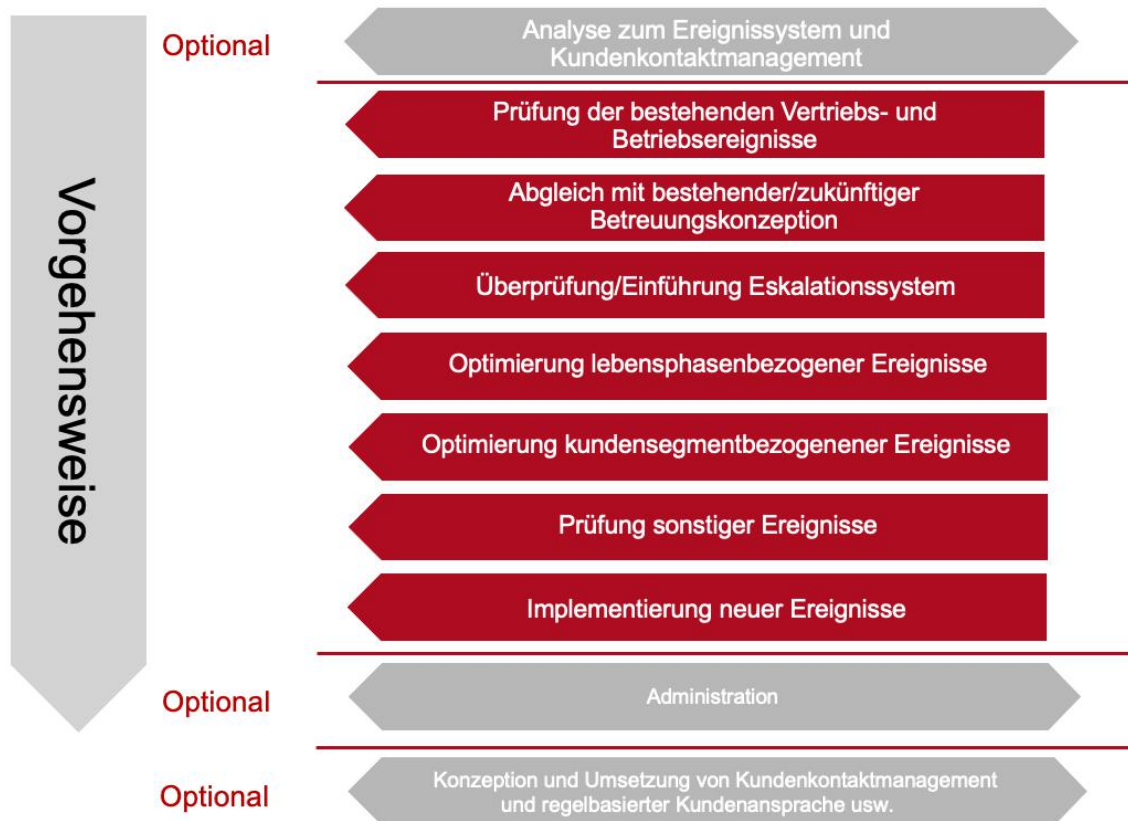
Nach Umsetzung der Optimierungen enthält das Ereignissystem nur noch vertriebslich bzw. betrieblich relevante Hinweise, die bearbeitet werden müssen. Die neue Soll-/Muss-Steuerung im Rahmen des Kundenkontaktmanagements steuert zukünftig Vertriebsimpulse anhand der definierten Sollkontakte.



Grundsätzlich kann im Vorfeld einer Optimierung, über eine optionale Analyse, die aktuelle Ausgangssituation erhoben werden. Nachdem die von Ihnen gelieferten Daten ausgewertet und aufbereitet wurden, gehen wir gemeinsam in einen ersten Workshop. Hier zeigen wir Ihnen Optimierungspotentiale auf und geben Ihnen die entsprechenden Umsetzungsempfehlungen. So können Sie frühzeitig entscheiden, ob eine Umsetzung Inhouse oder mit Banking-Partner erfolgen soll. Entscheiden Sie sich für eine Umsetzung mit uns, dann gilt:

3 SCHRITTE ZUM ERFOLG

1. Ausführung der durch Banking-Partner bereitgestellten Selects und individuelle Vorbereitung der Workshop
2. Kennenlernen der OSPlus-Funktionalitäten und Optimierung jedes einzelnen Ereignisses
3. Administration in OSPlus und Kommunikation



Transparenz über die Leistungsfähigkeit und die Funktionsweise des Ereignissystems in OSPlus

Optimierte Ereignisse, bspw. in Bezug auf (Ziel-)Beschreibung, Stichwörter, Vor- und Nachlaufzeiten, angehängte Dokumente, Verlinkungen zu Prozessen, Links zu Arbeitsanweisungen, Soll-/Muss-Steuerung, Reaktionscodes, Ereigniscontrolling im Flex. Reporting

Hohe Standardisierung führt zu Effizienzvorteilen in Bearbeitung und Administration

Spürbare Entlastung des Vertriebs

Das Ereignissystem ist für die Umsetzung der neuen DSGVO Konzepte vorbereitet.

Realisierung von Kosteneinsparungen

Aus der Diskussion heraus ergeben sich weitere Prozessoptimierungsmöglichkeiten (z.B. Kundenkontaktmanagement, regelbasierte Kundenansprache) abseits des Ereignissystems.

Festgelegte Umsetzungsschritte in Bezug auf die Kommunikation und einen möglichen Schulungsaufwand



2 BERATERTAGE

OPTIONALE VORGELAGERTE ANALYSE

Auf Basis der Ergebnisse kann die Sparkasse entscheiden, ob die Überarbeitung intern oder mit Banking-Partner erfolgen soll.

7 BERATERTAGE

VOLLSTÄNDIGE KONZEPTION DER VERTRIEBLICHEN UND BETRIEBLICHEN EREIGNISSE

Die Konzeption umfasst 4 Beratertage für die vertrieblichen und 3 Beratertage für die betrieblichen Ereignisse. Beide Bereiche können seperat beauftragt werden.

3 BERATERTAGE

OPTIONALE VOLLSTÄNDIGE ADMINISTRATION

Die Administration kann Banking-Partner vollständig übernehmen. Grundsätzlich Ist die Umsetzung auch intern durch die Sparkasse möglich.

Tagessatz

1.960 € INCL. AUSLAGEN
ZZGL. UST.



Ihre Vorteile

- ✓ Banking-Partner hat bei zahlreichen Sparkassen das Ereignissystem optimiert und kennt alle bereitgestellten Funktionalitäten
- ✓ Attraktive Kostenstruktur
- ✓ Standardisierte, praxiserprobte, schnelle und hausindividuelle Umsetzung
- ✓ Gleichzeitige Optimierung von vertrieblichen und betrieblichen Ereignissen
- ✓ Die IDV-Selects werden im Vorfeld durch Banking-Partner zur Verfügung gestellt. Es ist keine Datenaufbereitung durch die Sparkasse notwendig.
- ✓ Die Workshops werden zielgerichtet moderiert. Dabei bringt Banking-Partner die Erfahrung anderer Sparkassen in die Diskussion ein und liefert am Ende Musterdokumente zur individuellen Verwendung.
- ✓ Banking-Partner übernimmt auf Wunsch auch die Administration in OSPlus.
- ✓ Immer wieder werden Prozesse kritisch hinterfragt und Tipps zur Optimierung gegeben. Weitere auf das Ereignissystem aufbauende Themen, wie das Kundenkontaktmanagement und die regelbasierte Kundenansprache, können direkt konzipiert und auf Wunsch auch administriert werden.
- ✓ Die Themen Kommunikation und Schulung können ebenfalls von Banking-Partner, sowohl in Konzeption als auch in der Durchführung, übernommen werden.

Interesse?

Dann kontaktieren Sie mich!



Thomas John, Leiter Vertrieb

+49 (0) 5523 99880-37
t.john@banking-partner.de

Banking-Partner
Beratungsgesellschaft mbH
Poststr. 6
37441 Bad Sachsa

