

# Digitalisierung des gewerblichen Kundengeschäfts

◆ Überblick

**banking  
partner**



Beratung  
Marketing  
Training



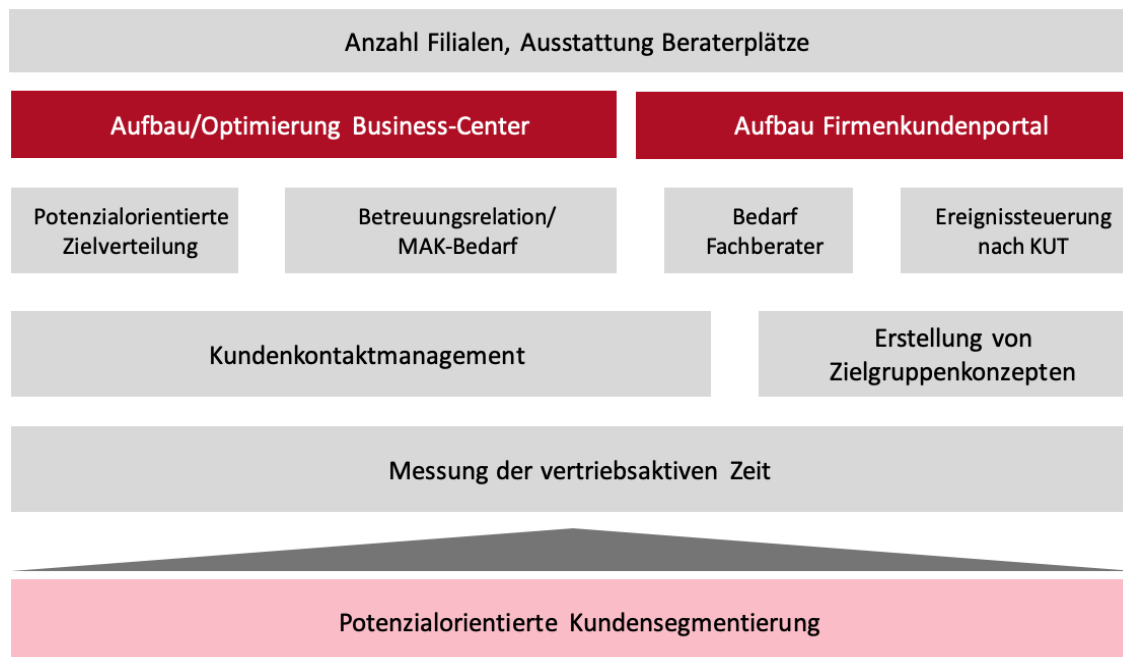
Beratung  
Marketing  
Training

*„Banking-Partner bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihr gewerbliches Kundengeschäft in allen Kanälen segmentübergreifend auszubauen – und den finalen Schritt in Richtung Omnikanalsparkasse zu gehen: individuell, abgestimmt und zukunftssicher!“*



## Handlungsimpuls

Für Sparkassen ist das Geschäft mit gewerblichen Kunden ein wesentlicher Erfolgstreiber und somit ein bedeutendes Geschäftsfeld. Dennoch steht jedes Institut vor den gleichen Herausforderungen: Digitalisierung, Regulatorik, Niedrigzinsphase, Wettbewerb und Kundenverhalten. Um die Anpassungs- und Reaktionsgeschwindigkeit deutlich zu erhöhen, müssen dauerhaft und kritisch Strukturen und Prozesse hinterfragt und optimiert werden. Wir unterstützen Sie dabei, die richtigen Weichen zukunftssicher zu stellen!



In den letzten Monaten wurden die Themen Business-Center und Firmenkundenportal zumindest von vielen Sparkassen betrachtet. Einige haben bereits ein individuell gestaltetes Business-Center und das Ziel, zukünftig zusätzlich ein umfangreiches Service- und Produktangebot über das Firmenkundenportal zur Verfügung zu stellen.

In unseren Projekten zeigen sich, unabhängig von der Ausgangssituation der Sparkasse, jedoch weiterhin deutliche Optimierungspotenziale. Synergieeffekte aus anderen Projekten werden nicht genutzt, Projektergebnisse haben sich verselbständigt, das Zusammenspiel der einzelnen Kanäle funktioniert nicht, um hier nur einzelne Beispiele zu nennen.

Bieten Sie Ihren gewerblichen Kunden heute schon eine durchgehend omnikanale Betreuung und nutzen Sie dafür die zur Verfügung stehenden (OSPlus-)Instrumente vollumfänglich?





## Vorgehen

In einem gemeinsamen Projekt gilt es daher im Vorfeld die Ausgangssituation nochmals genau zu betrachten und auf dieser Basis Optimierungspotenziale aufzuzeigen. Dies erfolgt umfassend, sprich auf den gesamten Bereich Firmenkunden.



Im Anschluss wird eine individuelle Umsetzungsbegleitung für Ihr Institut geplant. Diese beinhaltet neben Konzeptionsworkshops auch die Administrationsunterstützung und notwendige Schulungsmaßnahmen. Wir begleiten Sie -wie immer- von der Strategie bis zum Training.

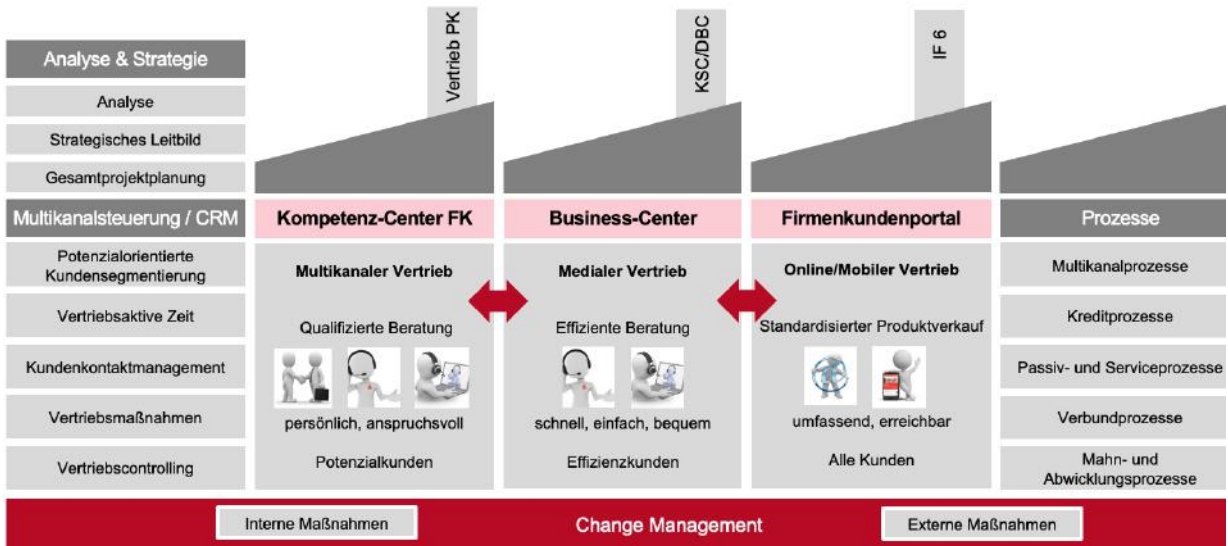


Wir bringen alle unterschiedlichen Perspektiven für Sie zusammen und nutzen vorhandene Kompetenzen - für Ihr optimales Projektergebnis.



# Zielbild

Im Zielbild sind die medialen Kanäle zukunftsicher ausgebaut, alle Kanäle aufeinander abgestimmt und miteinander verzahnt. Die unterschiedlichen Vertriebswege stehen gleichwertig nebeneinander und bieten den Kunden je nach Präferenz des Zugangskanals umfangreiche Service- und Produktleistungen. Der finale Schritt in Richtung Omnikanalsparkasse wurde realisiert.



Die interne Aufbauorganisation ist entsprechend angepasst, Standorte sind auf das neue Konzept ausgelegt und die Voraussetzungen für mobiles Arbeiten sind geschaffen. Die Beratenden nutzen die neusten Prozesse und somit können Kundenwünsche fallabschließend und schnell erfüllt werden. Die medialen Kanäle sind mit ausreichenden Personalkapazitäten ausgestattet und bieten Qualität auf der ganzen Linie.



Das Business-Center und das Firmenkundenportal ergänzen sich erfolgreich  
- der Kunde erlebt mehr Möglichkeiten der Erreichbarkeit.

---

Umfangreicher Service und mediale Beratung für gewerbliche Kunden

---

Serviceanliegen können direkt fallabschließend bearbeitet werden

---

Kundenveredelung inkl. Direktverkauf durch ein qualifiziertes Inbound-Team

---

Erreichung von Soll-Kontaktquoten wird durch erfolgreiche  
Terminvereinbarungen unterstützt.

---

Klare Aufgabendefinitionen im Zusammenspiel von (Co-)Beratenden und  
Assistenz

---

Prozesse bieten mehr Möglichkeiten für Unterschriftsverzicht und  
Fallabschluss.

---

Kundenansprache ist, inkl. Einsatz SDA, deutlich stärker omnikanal  
ausgerichtet.

---

Führung auf Distanz bietet neue Möglichkeiten der Teamzusammenstellung.

---

Prozesse sind für alle Kanäle synchronisiert.

---

Möglichkeit zur Abrundung des Angebotes durch Mehrwertleistungen

---

Die Kundenlenkung ist über alle Kanäle umgesetzt.

---

Erhöhung der vertriebsaktiven Zeit und dauerhafte Steigerung der  
Produktivität



PASSION LED US HERE



## Ihre Vorteile

- ✓ Banking-Partner ist einer der erfahrendsten Umsetzungsbegleiter in der Sparkassengruppe
- ✓ Standardisierte, modulare, praxiserprobte und hausindividuelle Umsetzung
- ✓ Einbeziehung umfangreicher Erfahrungswerte aus einer Vielzahl von Projekten zur Digitalisierung des gewerblichen Kundengeschäfts
- ✓ Wir konzipieren gemeinsam mit Ihnen alle notwendigen Rahmenbedingungen, Zuständigkeiten, Prozesse, Techniken und Instrumente.
- ✓ Die Administration der im Projekt konzipierten Prozesse und Techniken wird vom Anfang bis zum Ende durch Banking-Partner begleitet und in den Standardlösungen der Finanz Informatik umgesetzt.
- ✓ Die Dokumentation der Prozesse erfolgt im Standardwerkzeug PPS\_neo.
- ✓ Auf Wunsch begleiten wir Sie auch von der Personalgewinnung bis hin zu den technischen oder vertrieblichen Schulungen ausgewählter Mitarbeiter.
- ✓ Deutliche Entlastung Ihrer internen Ressourcen und direkter Knowhow Transfer für Ihre Mitarbeiter

## 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**

