banking partner

Beratung
Marketing
Training

Standorte und Servicestrategien

Warum jetzt? Die Erwartungen an den Service steigen, während Personal knapper und die Infrastruktur teurer wird.
Die VdZ PK 2.2 setzt dafür neue Leitplanken: Self-Service hat Vorrang, bis 2030 sollen Voicebots 35 % der Standardanliegen im KSC abschließend bearbeiten, und die SB-Landschaft wird deutlich kleiner (Geldautomaten-Vollkosten seit 2018 nahezu verdoppelt). Jede Sparkasse muss entscheiden, welche Aufgaben Filiale, SB, KSC, DBC und KSC+ künftig übernehmen.

“Kunden nutzen neue Wege, wenn sie einfacher sind als die alten.”



#BesseralsderStandard

Unser Vorgehen

- **Standortbestimmung**: Wir moderieren Vorstands-Leitplanken und Readiness-Check und werten Standorte, SB-Nutzung, Serviceanliegen und Kanalnutzung auf Basis Ihrer Daten aus.
- **Zielbild & Konzeption:** Wir erarbeiten mit Ihnen die Servicehierarchie, die Standorttypen, die Rolle von KSC, DBC und KSC+ sowie das Organisations- und Rollenmodell.
- **Modellierung & Entscheidung:** Wir berechnen die Kapazitäten je Einheit einschließlich Bot-Einsatz, bewerten Kosten und Nutzen des Standort- und SB-Netzes und bereiten die Vorstandsentscheidung mit Varianten vor.
- **Umsetzung & Prozessoptimierung:** Wir optimieren die Serviceprozesse über alle Kanäle, richten die Kundenlenkung in App und Internetfiliale ein und begleiten die Kommunikation mit Kunden, Mitarbeitenden und Gremien.

Ihre Vorteile & Ergebnisse

- **Abgestimmtes Gesamtkonzept & tragfähiges Netz:** Standorte, SB und Kanäle greifen ineinander - für geringere Kosten bei guter Erreichbarkeit
- **Passende Kapazitäten & Vertriebszeit:** Belastbare Personalbedarfsrechnung je Einheit; frei werdende Zeiten fließen durch Self-Service & Bots direkt in den Vertrieb. Personalbedarf je Einheit belastbar berechnet
- **Konzeption und Prozessoptimierung aus einer Hand:** Wir entwickeln nicht nur das Konzept, sondern optimieren auch die Prozesse und setzen sie direkt in OSPlus und ISP um.

Ihre konkreten Ergebnisse: Standortsteckbriefe · Kapazitätsrechnung je Einheit · Vorstandsvorlage mit Varianten · Umsetzungs- und Kommunikationsfahrplan

Interesse?

Dann kontaktieren Sie mich!



Bastian Königsmann,
Leiter Vertriebs- und Organisationsentwicklung

+49 (0) 5523 99880-53
b.koenigsmann@banking-partner.de

Banking-Partner
Beratungsgesellschaft mbH
Poststr. 6
37441 Bad Sachsa