

# Vertriebsstrategie der Zukunft

The world is how we shape it

sopra  steria

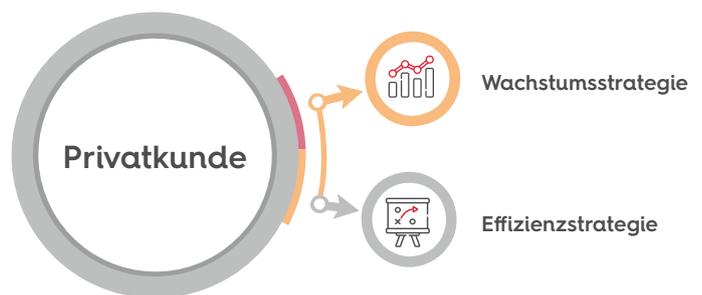
## Den Privat- und Firmenkundenvertrieb zukunftsfähig ausrichten

Das Geschäftsmodell der Sparkassen gerät zunehmend unter Druck und es vergeht kaum ein Tag, an dem die Presse nicht über den voranschreitenden Konsolidierungsprozess am deutschen Bankenmarkt berichtet. Insbesondere der rückläufige Zinsüberschuss und die höheren Aufwände zur Umsetzung regulatorischer Anforderungen haben massiven Einfluss auf das Betriebsergebnis und die Zukunftsfähigkeit der Institute. Zudem hat sich das Kundenverhalten aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung grundlegend verändert. Die Bindung und der persönliche Kontakt zur Hausbank haben spürbar nachgelassen, die Preissensitivität ist dramatisch gestiegen und die Bereitschaft von

Privat- als auch Firmenkunden, Bankgeschäfte mit branchenfremden digital-fokussierten Anbietern zu tätigen, nimmt stetig zu. Als Reaktion auf diese Entwicklungen und um die Vertriebsbereiche der Sparkassen strategisch neu auszurichten, hat der Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV) in Zusammenarbeit mit Regionalverbänden, Sparkassen und Verbundunternehmen das Projekt Vertriebsstrategie der Zukunft (VdZ) für die beiden Marktsegmente Privatkunden- und Firmenkunden initiiert. Ziel ist es, die Sparkassen zukünftig besser und konsequenter als bisher an den geänderten Kundenbedürfnissen auszurichten.

## Wachstums- und Effizienzstrategie für Privatkunden

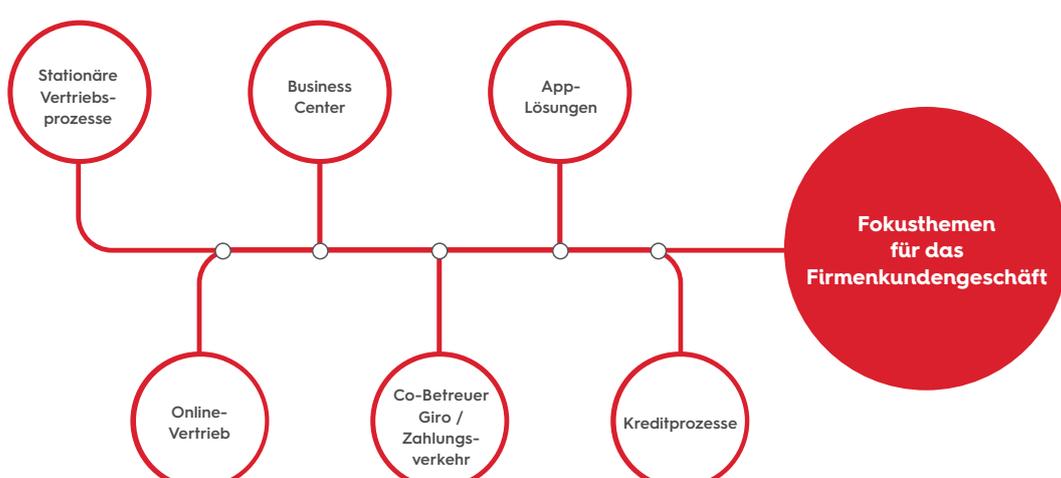
Auf Grundlage der neuen Segmentierungskriterien, die sich stärker am Kundenpotenzial und der Online-Affinität orientieren, werden die kundengruppenspezifischen Betreuungsintensitäten, Kundenberater-Relationen sowie die Mitarbeiterkapazitäten ermittelt. Je nach Kundenpotenzial differenziert die Vertriebsstrategie der Zukunft nach einer Wachstumsstrategie bzw. einer Effizienzstrategie. Dies stellt die Basis zur Konzeption aller weiteren Module, wie z. B. der Ausgestaltung des zielgruppengerechten multikanalen Produkt- und Serviceangebots dar. Ein weiterer Schwerpunkt wird auf die Konzeption des kanalübergreifenden Beratungsprozesses und die individualisierte Kundenansprache gelegt.



## Digitalisierung des Firmenkundengeschäfts mit Nachholbedarf

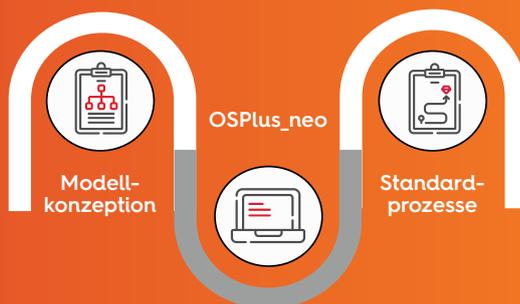
Das Firmenkundengeschäft der Sparkassen ist derzeit noch stark berater- und filialzentriert. Gegenüber dem Privatkundengeschäft besteht deutliches Aufholpotenzial insbesondere in der Umsetzung des Multikanalansatzes und der Digitalisierung. So wurde eine Vision formuliert, das gewerbliche Geschäft als Wachstums- und Ergebnismotor in der digitalen Welt klar zu positionieren. Auch hier stellt die weiterentwickelte Segmentierung mit Unterscheidung zwischen Unternehmens-, Firmen-, Gewerbe- und Geschäftskunden die Basis für weitere vertriebliche Konzeptionen dar. Kernelemente sind der Ausbau von Online-Vertriebsprozessen und der Aufbau des Business Centers mit Übernahme von Vertriebs- und Kundenverant-

wortung, als Pendant zum KSC im Privatkundenvertrieb, zur effizienten Abwicklung standardisierter Service- und Produktanfragen. Auch die segmentspezifischen Betreuungskonzeptionen wurden weiterentwickelt.



# Großes Zukunftspotenzial durch OSPlus\_neo

Die VdZ bietet eine wesentliche Hilfestellung zur Einführung moderner und zukunftsfähiger Vertriebsstrukturen. Die Prozesse sind idealerweise an den Modellkonzepten ausgerichtet. Mit OSPlus\_neo erhalten die Institute von der Finanz Informatik zudem ein kanalübergreifendes Vertriebs-Frontend, das den Anforderungen der VdZ sowie den Modellkonzeptionen Rechnung trägt.



## Warum Sopra Steria?

Wir beherrschen die relevanten Modellkonzepte sowie OSPlus\_neo und ProzessPlus aus dem Effeff. Wir kennen jede Facette des Wettbewerbs in der deutschen Kreditwirtschaft und sind ein langjährig erfolgreicher Partner von Sparkassen und deren Verbundpartnern im gesamten Bundesgebiet.

Wir unterstützen die Finanz Informatik bei der Weiterentwicklung und dem Rollout der OSPlus\_neo Prozesse. Bei der Erarbeitung der Prozess Plus-Standardprozesse haben wir unsere Expertise eingebracht und führen regelmäßig entsprechende Prozessworkshops in diversen Sparkassenakademien durch.

Seit Jahren unterstützen wir eine Vielzahl von Sparkassen sehr erfolgreich in den verschiedensten Projekten. Neben der Prozess-reorganisation haben wir selbstverständlich Expertise in der Mitarbeiterkapazitätsbemessung, bei Standortstrategien, der Optimierung des Vertriebsmanagements (inkl. Kundensegmentierung) sowie bei der Optimierung von Kundenservice-Centern bzw. Business-Centern.



## Unser Unterstützungsangebot

Mit unserer Expertise begleiten wir Sie gerne bei Ihren anstehenden Reorganisationsmaßnahmen. Zögern Sie nicht! Gestalten Sie mit uns konsequente und standardisierte Prozesse sowie effiziente Regelungen und Strukturen. Stellen Sie mit uns die Weichen für Ihren zukünftigen Erfolg!

### Ansprechpartner:

Daniel Kasch  
Senior Manager Banking  
daniel.kasch@soprasteria.com



## Über Sopra Steria

Als ein führender europäischer Management- und Technologieberater unterstützt Sopra Steria mit 46.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in 25 Ländern seine Kunden dabei, die digitale Transformation voranzutreiben und konkrete und nachhaltige Ergebnisse zu erzielen. Sopra Steria bietet mit Beratung, Digitalisierung und Softwareentwicklung umfassende End-to-End-Lösungen, die große Unternehmen und Behörden wettbewerbs- und leistungsfähiger machen – und zwar auf Grundlage tiefgehender Branchenexpertise, innovativer Technologien und eines kollaborativen Ansatzes. Das Unternehmen stellt die Menschen in den Mittelpunkt seines Handelns mit dem Ziel, digitale Technologien optimal zu nutzen und eine positive Zukunft für seine Kunden zu gestalten.

The world is how we shape it