

SPARKASSE HARBURG- BUXTEHUDE

Transformation
zur digitalen Bank



Sopra Steria Consulting unterstützt die Sparkasse Harburg-Buxtehude beim Ausbau des Online-Vertriebs und der Multi-Channel-Integration.

Die Sparkasse Harburg-Buxtehude verfolgt bei der Kundenansprache einen Multi-Channel-Ansatz und bietet ihre Beratungs- sowie Serviceleistungen über den klassischen stationären Vertrieb, das Internet und das Servicecenter an. Zur Stärkung seiner Marktposition plante das Institut, den Online-Vertrieb zu optimieren und mit anderen Vertriebskanälen enger zu verzahnen.

Die Fakten

- Weiterentwicklung des filialzentrierten Geschäftsmodells
- Integration und Ausbau des Online-Vertriebs zu einem Multi-Channel-Vertrieb
- Abwanderung von online-affinen, jüngeren Kunden reduzieren, Gewinnung von Neukunden
- Erzielung einer höheren Kosteneffizienz
- Erhalt des Markenkerns der Sparkasse als vertrauensvoller und nachhaltiger Partner

Die Herausforderung

Strategisch war vor allem die richtige Dimensionierung und Positionierung der Sparkasse erfolgskritisch. Denn im Geschäftsmodell der Sparkassen kommt es darauf an, individuelle Lösungen zu entwickeln, die den persönlichen (Filial-)Vertrieb bestmöglich unterstützen. Gleichzeitig sollten online-affine Kunden künftig ein bedarfsgerechtes und attraktives Angebot vorfinden.

Die Lösung

Das Projekt gliederte sich in folgende Phasen: Bestandsaufnahme, Analyse relevanter Mitbewerber und Sparkassen sowie Detailanalyse unterschiedlicher Kundentypen und Auswertungen von Studien über die zukünftige Entwicklung des Kundenverhaltens. Aufbauend auf der qualitativen und quantitativen Bestandsaufnahme wurde im Rahmen eines zentralen Workshops gemeinsam mit den Mitarbeitern der Sparkasse Harburg-Buxtehude ein Zielbild entwickelt und eine Strategie definiert.

In der zweiten Phase analysierte das Projektteam zentrale Handlungsfelder sowohl für die Neuausrichtung als auch für die Optimierung des Online-Vertriebs. Zudem wurden konkrete Maßnahmen identifiziert und detaillierte Konzepte erarbeitet. Dazu eruierten die Beteiligten mögliche Online-Produkte und -Services, die im Rahmen der Aktivitäten 2014 eingeführt beziehungsweise mittel- bis langfristig umzusetzen sind.

In einem weiteren Konzept wurden Online-Marketingaktivitäten aufgegriffen. Dabei beleuchteten die Projektmitarbeiter auch die Themen Social Media und Suchmaschinenoptimierung. Ferner entwickelte das Team ein Prozess- und Organisationskonzept, indem die erforderlichen prozessualen Anpassungen beschrieben sind. Um die Umsetzung zu operationalisieren und messbar zu machen, wurden abschließend ein Umsetzungsplan sowie ein Business Case für eine Managemententscheidung erstellt.

Die Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit zwischen Sopra Steria Consulting und der Sparkasse Harburg-Buxtehude war im gesamten Projektverlauf sehr eng. Das gemeinsame Projektteam aus Beratern und Vertretern der Bank war vor Ort bei der Sparkasse in Harburg tätig. Die Kundenmitarbeiter des medialen Vertriebs wurden als zentraler Erfolgsfaktor von Projektbeginn an intensiv durch umfangreiche Workshops und bilaterale Interviews in die Projektgruppenarbeit eingebunden.

Das Ergebnis

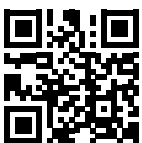
Die Sparkasse Harburg-Buxtehude nutzt jetzt aktiv den medialen Vertrieb zur Vertriebsintensivierung. Dabei setzt sie gezielt auf Online-Marketingmaßnahmen, Online-Abschlüsse und eine Kommunikation über Online-Medien. Ein weiteres wesentliches Ergebnis ist die Unterstützung der stationären Vertriebskanäle. Dadurch gelingt es der Sparkasse, junge, online-affine Zielkunden zeitgemäß sowie professionell anzusprechen und sich kanalübergreifend als vertrauensvoller Finanzpartner zu positionieren. Die Interaktion mit und Integration von Kunden ist ein zentraler Baustein der digitalen Exzellenz.



“*Sopra Steria Consulting hat uns geholfen, uns zielgerichtet auf die Anforderungen im Multikanalvertrieb auszurichten.*”

Peter Schleßelmann,
Sparkasse Harburg-
Buxtehude

A4_16221_1509-BA-d



Sopra Steria Consulting zählt zu den Top Business Transformation Partnern in Deutschland. Als ein führender europäischer Anbieter für digitale Transformation bietet Sopra Steria mit 37.000 Mitarbeitern in über 20 Ländern eines der umfassendsten Portfolios für End-to-End-Services: Beratung, Systemintegration, Softwareentwicklung, Infrastrukturmanagement und Business Process Services. Unternehmen und Behörden vertrauen auf die Expertise von Sopra Steria, Transformationsvorhaben, die geschäftskritische Herausforderungen adressieren, erfolgreich umzusetzen. Im Zusammenspiel von Qualität, Leistung, Mehrwert und Innovation befähigt Sopra Steria seine Kunden, IT optimal zu nutzen.

