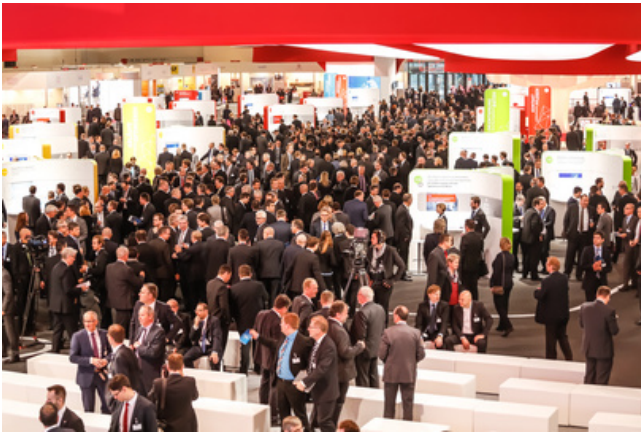


Transparenz erhöht Kundenbindung

OSPlus-Neo überzeugt Berater und Kunden.



Frankfurts Messehalle bietet Einblick in die IT-Zukunft.

(FI)

Digitale Bankgeschäfte sollen einfach, schnell und durchgängig über alle Kanäle zu erledigen sein. Diese Anforderungen haben Kunden an ihre Sparkasse. Kreditinstitute brauchen IT-gestützte Lösungen, um den Kontakt zum Kunden über alle Vertriebswege hinweg zeitgemäß und einheitlich zu gestalten. Mit OSPlus-Neo erhalten die Institute von der Finanz Informatik (FI) ein kanalübergreifendes Vertriebs-Frontend, das dem veränderten Kundenverhalten Rechnung trägt. OSPlus-Neo ist eine zeitgemäße Vertriebsunterstützung, die sowohl die Bedürfnisse der Kunden als auch die der Berater in den Sparkassen berücksichtigt. Die Lösung überzeugt mit einer einfachen und intuitiven Bedienbarkeit bei einer modernen Benutzeroberfläche. Dahinter stecken effiziente und standardisierte Beratungs-, Verkaufs- sowie Serviceprozesse, die auch den Endkunden in der neuen Internetfiliale betreffen.

So kann ein Kunde künftig einen Kredit online beantragen, den Prozess unterbrechen und mit dem Berater gemeinsam in der Filiale abschließen. Dabei arbeiten Berater und Kunden in der gleichen Bildschirmansicht weiter.

Dies führt zu einer weitreichenden Transparenz im Gespräch und steigert die Kundenbindung nachhaltig. Darüber hinaus können Sparkassenberater mehr Zeit in Beratungsgespräche investieren, da Kunden jetzt einfache Serviceprozesse wie etwa Adressänderungen online selbst vornehmen und fallabschließend in OSPlus umsetzen können. Erste OSPlus-Neobasierte Prozesse stehen bereits seit den OSPlus-Releases 15.0 und 15.1 zur Verfügung wie etwa der Beratungsprozess Finanzcheck oder der Produktverkauf Privatgiro.

Damit Sparkassen OSPlus-Neo nutzen können, hat die FI mit den Verbänden ein Einführungskonzept erarbeitet. Zu Beginn müssen Sparkassen zentrale strategische Entscheidungen treffen. Denn die Einführung von OSPlus-Neo

erfordert eine an der „Vertriebsstrategie der Zukunft“ orientierte Ausrichtung des Vertriebs und eine konsequent an den Modellorganisationen ausgerichtete Prozessorganisation der Sparkasse.

Der Serie-Rollout ist in diesem Jahr gestartet und wird bis 2018 abgeschlossen sein. Zur Unterstützung des Rollouts hat die FI mit der „Neothek“ einen zentralen Informationspool im Kundenportal. Hier finden sich etwa Musterdokumente, Leitfäden oder Planungshilfen für den Rollout.

Das neue Vertriebsfrontend ist auch ein thematischer Schwerpunkt auf dem FI-Forum. Im Themenbereich „Sparkasse erleben“ zeigt die Finanz Informatik vom 15. bis 17. November in Frankfurt/Main, wie OSPlus-Neo den Multikanalvertrieb auch in der Internetfiliale 6 unterstützt.



Scannen Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone und lesen Sie diesen und weitere Beiträge online