

OSPlus-Unterstützung für das Firmenkundengeschäft

Sparkassen sind ein verlässlicher Partner des deutschen Mittelstands. OSPlus unterstützt die Sparkassen in ihrem beratungs- und betreuungsintensiven Firmenkundengeschäft durch moderne, durchgängige IT-Lösungen. Firmenkundenberater erhalten einen ganzheitlichen Support bei ihrer täglichen Arbeit. Als integraler Bestandteil der OSPlus-Anwendungslandschaft sind die Lösungen für das Firmenkundengeschäft bis in die Strukturen der Banksteuerung und des Risikomanagements eines Instituts eingebunden.

Die aktive Vertriebsunterstützung für das Firmenkundengeschäft basiert im Gesamtbanksystem OSPlus auf ganzheitlichen Customer Relationship Management (CRM)-Lösungen. Beginnend mit der Potenzialanalyse, über die kampagnengestützte beziehungsweise die anlassgesteuerte Kundenansprache, die Vor- und Nachbereitung von Kundenkontakten, die Beratung nach dem Sparkassen-Finanzkonzept sowie den Produktabschluss bis hin zum Reporting bietet das System im gesamten Vertriebskreislauf eine durchgängige Prozessunterstützung an. Diese basiert auf den im DSGVO-Projekt „CRM-Firmenkunden“ definierten Kernprozessen und setzt auf einer einheitlichen Datenbasis auf (vgl. Abb. 1).

Die „CRM-Firmenkunden-Startseite“ ist der Dreh- und Angelpunkt in der täglichen Arbeit der Firmenkundenberater, Führungskräfte und Spezialisten. Auf dieser Seite stehen sämtliche Informationen zu den anstehenden vertrieblichen Aufgaben nach Prioritäten und Vertriebspotenzialen klassifiziert zur Verfügung. So können Kundenberater ihre tägliche vertriebsaktive Zeit optimal nutzen.

Um Akquisitionsanlässe schnell zu erkennen, bietet die Startseite einen Überblick über anstehende vertriebliche Aufgaben (unter anderem Fälligkeiten, wichtige Termine, besondere Umsätze, Jubiläen...). Zur bedürfnisorientierten Kundenansprache werden Firmenkundenberater von der CRM-Firmenkunden-Startseite aus gezielt in weiterführende Anwendungen geführt. Auf dieser Grundlage können sie Gewerbe- und Firmenkunden gezielt beraten und entsprechende Finanzdienstleistungen anbieten.

Neben einer umfassenden Kundenübersicht führt OSPlus durch den Beratungsprozess. Bereits in der Gesprächsvorbereitung kann der Berater auf einen umfassenden Firmenfinanzstatus zugreifen. Er stellt alle kundenrelevanten Informationen aggregiert dar und ermöglicht den Beratern so mehr Zeit für den Service am Kunden. Früher mussten diese Daten aus unterschiedlichen Anwendungen zusammengetragen werden.

Eine ganzheitliche Beratung im Gewerbe- und Firmenkundensegment wird durch die in OSPlus realisierten „Finanzkonzeptbögen“ unterstützt. Diese entsprechen den Beratungsbögen der Sparkassen-Finanz-



Andreas Schelling
Mitglied der Geschäftsführung der Finanz Informatik, verantwortlich für die Anwendungsbereitstellung

Abbildung 1
 Prozessuale,
 bedienerfreund-
 liche Unter-
 stützung

OSPlus-Komponenten ermöglichen eine effiziente technische Unterstützung der CRM-Prozesse

| | | | | Auszug |
|---|--|--|------------------------------|--------------------------------------|
| CRM-Kernprozess 2 (Potenzialanalyse) | CRM-Kernprozesse 3-4 (Kampagnen, Anlässe) | CRM-Kernprozesse 5-8 (Vor-/Nachbereitung, Finanzkonzepte, Produktabschluss) | | CRM-Kernprozess 9 (Reporting) |
| Dynamische Kunden-segmentierung | Ereignissystem | Finanzkonzept Firmenkunden | Strukt. Besuchsbericht (SBB) | Aktivitäten- und Verkaufskontrolling |
| Stärken-Potenzial-Profil (SPP) | Kampagnen-management | Finanzkonzept Geschäftskunden | Musterkundenportfolio (MKP) | Flexibles Reporting |
| MAZ Firmenkunden | Terminvereinbarung | Finanzkonzept Freie-/Heilberufe | Strukt. Gespr.vorbereitung | Vertriebssteuerungs-cockpit (VSC) |
| Musterkunden-portfolio (MKP) | | Musterkundenabgleich (Muku) | Firmenfinanzstatus | Vertriebs-erfolgsfassung |
| IDV-Tools | | CRM-Firmenkunden Startseite | Firmenkunden-Kompaktsicht | Kundenkontakt-management |
| ZV-Analyse | | Konto-/Vermögensinformation | | IDV-Tools |
| | | Berater App | | |
| Einheitliche OSPlus-Datenbasis | | | | |

konzepte und bieten in OSPlus für die Ge- werbe- und Firmenkundenberatung eine einheitliche und bedienerfreundliche prozessuale Unterstützung (vgl. Abb. 2). Dabei sind bereits die aktuellen Praxiserfahrungen berücksichtigt, die im DSGVO-Projekt „Update Vertriebsstrategie und Vertriebssteuerung Firmenkundengeschäft“ konkretisiert wurden. Um Gespräche zielgerichtet vorbereiten und führen zu können, werden dem Kundenberater die in OSPlus hinterlegten Informationen in den entsprechenden Bedarfsfeldern automatisch angezeigt. Nach Abschluss der Beratung **können** Beratungsergebnisse schnell in OSPlus hin-

terlegt werden, so dass nachfolgende Vertriebsaktivitäten stets auf der aktuell mit dem Kunden vereinbarten Strategie aufsetzen. Die Vertriebspotenziale, wie beispielsweise Akquisitionsansätze, fließen nach einem Gespräch automatisch in das Ereignissystem von OSPlus ein und werden dem Firmenkundenberater in Zukunft termingerecht **über die** CRM-Startseite angezeigt. Mit dem aus OSPlus generierten Beratungsbogen werden die Beratungsergebnisse gegenüber dem Kunden in transparenter Weise dokumentiert.

Auch bei spontanen Kundenanfragen unterstützt OSPlus die Firmenkundenberater

Abbildung 2
 Die Beratung erfolgt in OSPlus nach dem Sparkassen-Finanzkonzept Firmenkunden

The image displays a digital document titled "Sparkassen-Finanzkonzept Finanz-Check". At the top left is the Sparkasse logo. Below it, the title is followed by a date: "Firma EMATEC GmbH Oberflächen - Geräte- Technik" and "Unser Gespräch vom 04.08.2014". A central graphic is a pyramid with five horizontal layers, colored from top to bottom: red, orange, yellow, green, and blue. To the right of the pyramid are several text boxes containing detailed financial information, including account numbers, interest rates, and product recommendations. The interface is clean and professional, typical of a corporate financial planning tool.

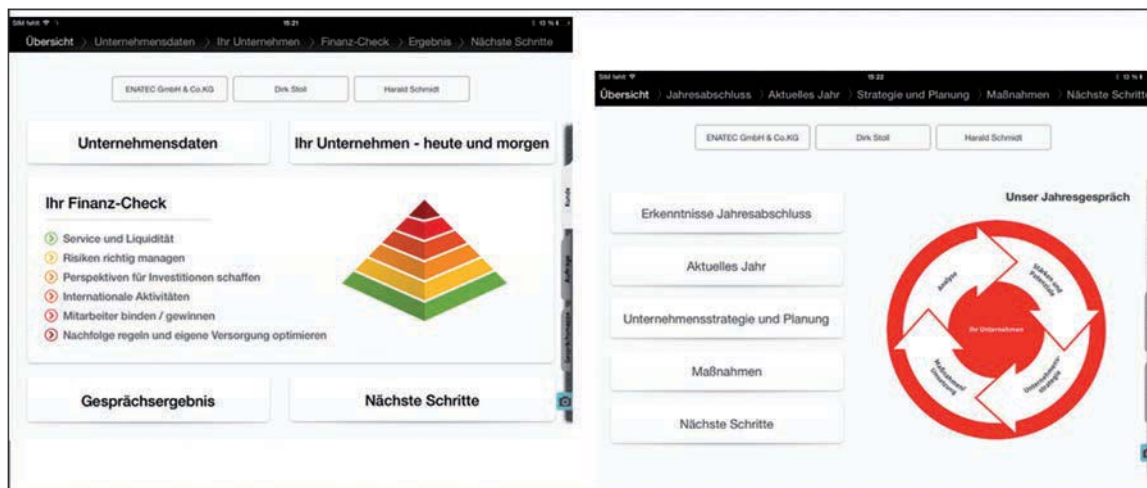


Abbildung 3
Die iPad-Berater-App unterstützt die Beratung vor Ort

in den Sparkassen. Über die mit OSPlus-Release 14.1 bereitgestellte „Firmenkunden-Kompaktsicht“ erhalten die Berater etwa bei eingehenden Telefonaten auf Knopfdruck alle wesentlichen Informationen zu einem Kunden. So können sie im Kundengespräch auch ohne Vorbereitung alle Vertriebsansätze direkt ansprechen. Dazu enthält die Firmenkunden-Kompaktsicht die wichtigsten Informationen über den Kunden beziehungsweise den betreffenden Kundenverbund, seine aktuelle Geschäftsverbindung zur Sparkasse sowie die zu den Verbundpartnern. Die Ansicht bietet einen guten Überblick und schließt dabei auch Informationen zur Bonität, Rating, den Risikokosten, Deckungsbeiträgen, Provisionen, dem Kredit- und Anlagevolumen sowie den offenen Unterlagen nach § 18 KWG ein. Damit erhält der Berater mit der Firmenkunden-Kompaktsicht ein spezielles, kompaktes Finanzstatus-Profil des Kunden. Die neue Firmenkundenkompaktsicht können alle Sparkassen direkt nutzen, da der in einem DSGVO-Projekt definierte bankfachliche Umfang als Standard direkt mit dem OSPlus-Release bereitgestellt wird. Bei Bedarf ist es möglich, den Standard der Kompaktsicht nach institutsindividuellen Wünschen anzupassen.

Darüber hinaus bietet OSPlus bedarfsgerechte Lösungen, um den persönlichen Kontakt zwischen Berater und Kunde zu professionalisieren. Dazu gehört es auch, Gespräche beim Kunden vor Ort, in der Geschäftsstelle, am Telefon oder über die digitalen Kanäle gleichermaßen zu unterstützen. Firmenkundenberater erhalten daher nicht nur am PC-Arbeitsplatz Zugriff auf ihre Beratungslösung, sondern auch beim Kunden vor Ort. Neben der klassischen Auswahl mit dem Laptop in das Sparkassennetz steht heute mit der iPad-Berater-App auch

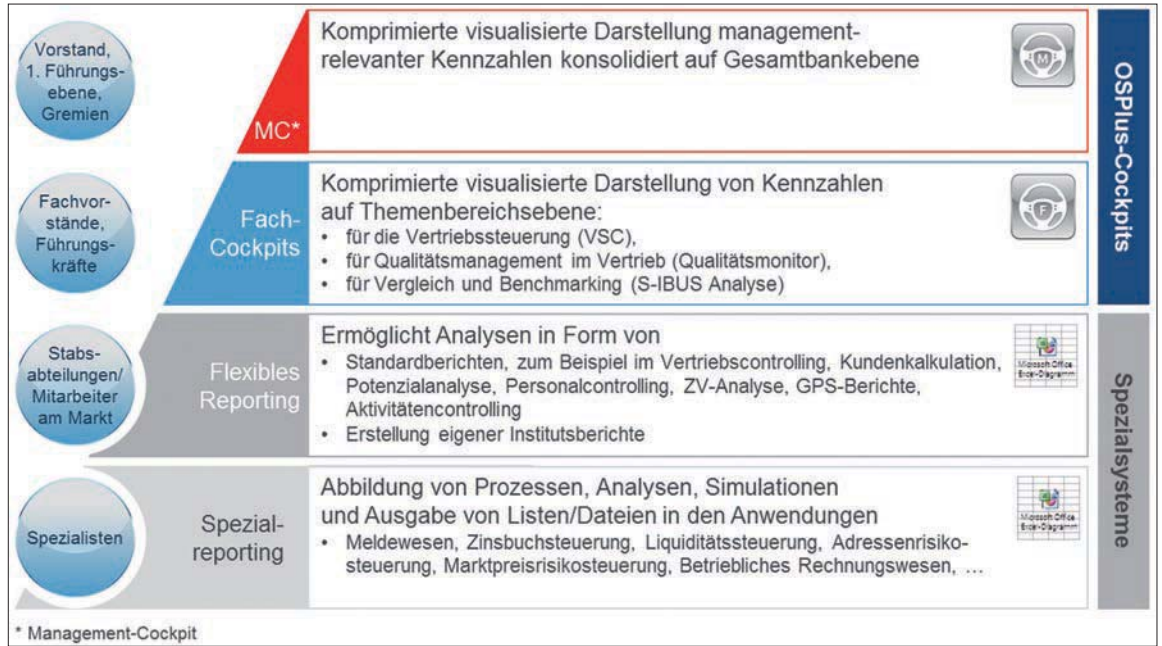
eine moderne „Online-Akte“ zur Verfügung. Sie bietet eine intuitive, einfache Beraterunterstützung mit dem „Finanzcheck Firmenkunden“ oder dem „Jahresgespräch Firmenkunden“ und kann in der mobilen Beratung eingesetzt werden (vgl. Abb. 3).

Anbindung an die Banksteuerung und das Risikomanagement

Sparkassen müssen sowohl die steigenden aufsichtsrechtlichen und gesetzlichen Anforderungen als auch ihre geschäftspolitischen Ziele im Auge behalten. Die OSPlus-Banksteuerung unterstützt die Sparkassen dabei, beides in Einklang zu bringen. Die fachliche Architektur der OSPlus-Banksteuerung teilt sich in die Geschäftsfelder Gesamtbanksteuerung, Kunde, Marktpreisrisikosteuerung, Adressenrisiko und operationelle Risiken auf. Mit den bereitgestellten Anwendungen ermöglicht sie es, das Institut zielgerichtet zu steuern. Damit bietet die OSPlus-Banksteuerung integrierte Instrumente, um Kosten zu senken, Erträge zu steigern und Risiken zu managen. Eine wichtige Aufgabenstellung der FI ist es, die OSPlus-Banksteuerung kontinuierlich und termingerecht weiter auszubauen und an neue regulatorische Anforderungen anzupassen. Die zukunftsorientierte bankfachliche Architektur von OSPlus ermöglicht einen flexiblen und wirtschaftlichen Ausbau der einzelnen OSPlus-Komponenten. Dies ist von zentraler Bedeutung, wie ein Blick auf die aktuellen und zukünftigen Anforderungen in der Regulatorik zeigt: Genannt seien hier nur exemplarisch die Grundsätze zur Aggregation von Risikodaten und Risikoberichterstattung (Basel Standard 239) oder die EZB-Vorgaben zur Erhebung von granularen Daten zu Krediten (Analytical Credit Dataset).

Abbildung 4

OSPlus-
Management-
Cockpit (MC),
Fach-Cockpits und
Reportingtools



Um die im Firmenkundengeschäft generierten Daten unter Ertrags-, Kosten- und Risikogesichtspunkten zu bewerten, sind die CRM-Lösungen an die Anwendungen der Banksteuerung bis hin zum Meldewesen angebunden. Im Zuge der buchungstäglichen Verarbeitung werden die entsprechenden Daten in die für alle Banksteuerungsanwendungen einheitliche Datenbasis überführt. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass Stamm- und Bewegungsdaten gleichartig in alle dispositiven Systeme einfließen und die darauf aufsetzenden Berechnungen, beispielsweise für das Meldewesen, das Vertriebscontrolling oder die Risikoberichte, auf konsistenten Daten aufsetzen.

Stammdaten des Unternehmens wie etwa Kundensystematik, Unternehmensform, etc., sowie die zugehörigen Konten und Kreditverträge werden damit nur einmal im operativen Umfeld angelegt. Über parametrisierbare Abläufe werden auf dieser Grundlage zum Beispiel automatisch Rating- und Scoring-Noten ermittelt. Diese Werte fließen in die einheitliche Datenbasis ein. Auf dieser Basis generiert OSPlus automatisch und vollständig Informationen für die Meldungen nach § 14 KWG (Millionenkredite) und Large Exposure nach CRR. Die identischen Werte fließen auch in die Auswertungen aller anderen Banksteuerungsanwendungen ein. So wird beispielsweise sichergestellt, dass das MaRisk-Reporting stets auf konsistenter Datenbasis erfolgt.

Der Bedarf des Managements nach Transparenz wird ebenfalls erfüllt. Mit dem Management-Cockpit steht für die Führungskräfte-Ebene ein Reporting-System für ein

adäquates Management-Reporting zu Basel III zur Verfügung. Es stellt alle wesentlichen Kennzahlen zeitnah bereit und ermöglicht es, Informationen auf einen Blick zu analysieren und auch mit Benchmark-Werten zu vergleichen (vgl. Abb. 4).

Unterstützung des Kreditgeschäfts

Für die Automatisierung der Kreditprozesse bietet OSPlus-Kredit eine weitreichende Unterstützung im Gewerbe- und Firmenkundengeschäft an. Gestützt durch die Empfehlung aus dem DSGVO-Projekt Modell K 3.0, die IT-Unterstützung im Gewerbe- und Firmenkundengeschäft intensiver und effizienter zu nutzen, steigt die Bedeutung der Kreditanwendung in OSPlus in diesem Segment weiter an. OSPlus-Kredit unterstützt die Beratung und Bearbeitung von gewerblichen Finanzierungen mit zwei unterschiedlichen Kreditprozessen: Der „schlanke Prozess“ steht für die Möglichkeit, risikoarme Geschäfts- und Gewerbekunden-Kredite zu bearbeiten. In diesem Prozess werden alle notwendigen Arbeitsschritte unterstützt. Dazu gehört etwa auch die Möglichkeit, den Produktverkauf gegen eine vorhandene Aktivlinie zu nutzen. Darüber hinaus sind die Beratung und die Beantragung von öffentlichen Fördermitteln auch in diesen schlanken Prozessablauf integriert. So können bereits mit dem schlanken Kreditprozess optimale Finanzierungsmodelle für die Kunden entwickelt und die in Frage kommenden Fördermittel direkt beantragt werden. Im „ausführlichen Prozess“ für das gewerbliche und Firmenkunden-

Kreditgeschäft lassen sich in einem Vorgang zusätzlich mehrere Vorhaben einschließlich Vergleich von Finanzierungsalternativen sowie Zwei-Voten-Fälle abbilden. Beide Kreditprozesse unterstützen den Vertrieb von gewerblichen Finanzierungen – von der Beratung und Produktauswahl über den Beschluss sowie die Vertragserstellung bis hin zur abschließenden Kontoanlage und Valutierung.

Die Prozesse in der Kreditbearbeitung werden Workflow-unterstützt durchlaufen. OSPlus-Kredit bietet dazu vordefinierte und stringente Prozesse, die klare Schnittstellen und Verantwortungen berücksichtigen. Diese gesteuerten Prozessabläufe unterstützen die im verbandsübergreifenden Projekt „ProzessPlus“ entwickelten Standardprozesse und sind mit den beteiligten Verbänden und Sparkassen abgestimmt. Status, Bearbeitungs- und Liegezeiten sowie angefallene Mengen werden protokolliert und stehen für Auswertungen und Steuerungsmaßnahmen zur Verfügung. Zur optimalen Gesprächsvorbereitung erhält der Firmenkundenberater in beiden Prozessen umfangreiche Informationen zum Kunden wie etwa Obligo, Geldwerte, Sachwerte und Verbindlichkeiten, Warnsignale, Ergebnisse aus Rating und Scoring, Status KWG 18, Deckungsbeitragsrechnung sowie zu den Sicherheiten. Darüber hinaus stehen auch alle relevanten Kontoinformationen, wie etwa Umsätze, Soll/Haben, Saldo der durchschnittlichen Inanspruchnahme, Vergleichswerte des Vorjahres mit Abweichung absolut und in Prozent, die kommunizierte Linie zum Monatsultimo sowie die Anzahl der Überziehungstage für Kontokorrentkonten zur Verfügung.

Die standardisierten Prozesse der „Gewerblichen Finanzierung“ lassen sich für alle gängigen Sparkassenprodukte wie Darlehen, KK-Kredite oder Avale nutzen. Darüber hinausgehende Kreditprodukte wie etwa Derivate werden als „freie Finanzierungsprodukte“ verarbeitet. Um den Produktverkauf abzuschließen, werden zugehörige Kreditverträge zusammen mit weiteren Vertragsunterlagen direkt aus OSPlus-Kredit heraus erzeugt.

Innerhalb der Prozessausführung unterstützt OSPlus-Kredit auch die Kapitaldienstrechnung und -fähigkeit sowie Planrechnungen auf Basis von betriebswirtschaftlichen Auswertungen oder Jahresbilanzen. Darüber hinaus besteht auch die Möglichkeit, die EBIL-Daten in die Kapitaldienstrechnung zu importieren. Die Neuanlage und Bearbeitung von Sicherheiten

erfolgt in der vollständig integrierten Anwendung „Verwaltung von Vermögensobjekten und Sicherheiten“ (VVS).

Für eine medienbruchfreie Konditionenermittlung im Kreditprozess steht mit OSPlus-Release 15.0 die Integration von MARZIPAN in die Modellberechnung für alle Kundengruppen zur Verfügung. Eingebunden in die existierenden Workflows kann das MARZIPAN-Tableau bei Vertragsneuanlage und in der Bestandsbearbeitung etwa bei Zinsprolongation prozessbegleitend für Modellberechnungen aufgerufen werden.

Firmenkundengeschäft online

Selbständige und Entscheider in Unternehmen erwarten in zunehmendem Maße auch im Firmenkundengeschäft den gewohnten Komfort aus den medialen Vertriebswegen, den sie im Privatkundengeschäft bereits von ihrer Sparkasse nutzen. In diesem Zusammenhang hat der DSGVO Mitte dieses Jahres eine Vorstudie zur Online-Strategie für den medialen Vertrieb im Firmenkundengeschäft gestartet. In enger Zusammenarbeit mit den beteiligten Sparkassen, Verbänden und den Fachbereichen der FI werden die Ergebnisse in die zukünftigen Bebauungspläne von OSPlus eingebracht. Fachliche Schwerpunkte werden dabei ein Firmenkunden-Portal auf Basis der Internet-Filiale inklusive der Abwicklung von Zahlungsvkehrsaufträgen sein.

Mit dem OSPlus-Release 14.1 wird das Funktionsangebot im elektronischen Postfach („ePostfach“) auch mit Blick auf die Firmenkunden abgerundet. Mit dem Release-Einsatz ist die Registrierung von nicht einzeln geführten Konten durch einen Mitkontoinhaber ebenfalls fallabschließend in der Internet-Filiale möglich. Über die neue Kontorolle „Empfänger-ePostfach“ können Sparkassen bei Gemeinschaftspersonen und juristischen Personen steuern, welche Einzelperson die Originalkontoauszüge in ein ePostfach eingestellt bekommt. Des Weiteren wird für Firmenkunden-Kontoauszüge die qualifizierte elektronische Signatur unterstützt. Damit wird ein umfassender rechtsverbindlicher elektronischer Kontoauszug im ePostfach für Firmenkunden bereitgestellt. Mit der zusätzlichen Bereitstellung der Sonderauszüge der Auszugschreibung im ePostfach werden jetzt beispielsweise auch Aval-Abrechnungen und Mitteilungen, Mahnungen, Saldenmitteilungen, Rahmenkreditänderungen sowie

Abbildung 5

Mit OSPlus_neo können die Anforderungen aus den DSGVO-Projekten Vertriebsstrategie der Zukunft und Modell K 3.0 ideal unterstützt werden

- **Kunden-Geschäftsprozesse** können vom Kunden **über alle Kanäle ausgeführt** werden. **Back-Office-Prozesse** werden wie gewohnt bearbeitet
- **Kanalübergreifend** ist der Zugriff auf den Geschäftsprozess möglich, der unterbrochen und zu einem späteren Zeitpunkt **wieder aufgenommen** werden kann. Bei Bedarf wird ein Endgeräte-Wechsel unterstützt
- Geschäftsprozesse und Oberflächen sind **aus Endkundensicht einfach und intuitiv** zu gestalten und können **kanalübergreifend mit dem Berater** (unter Einbindung des Kunden) fortgesetzt werden



Eine Lösung für alle Endgeräte

- Anwendungen auf unterschiedlichen Endgeräten nutzen – keine neue Hardware erforderlich (Thin-Client / PC / iPad)

Prozessvereinfachungen

- Für eine vereinfachte Benutzerführung über alle Endgeräte werden die Prozessabläufe angepasst

ZV-Kundeninformationen umfassend unterstützt.

Eine weitere wesentliche Neuerung enthält das Internet-Angebot für Firmen- und Privatkunden, die Fremdwährungskonten führen. Durch die Mehrwährungsfähigkeit im Internet-Angebot profitiert diese Kundengruppe davon, dass die in OSPlus geführten Fremdwährungskonten bei Termingeldern, Krediten und Avalen nun auch im Online-Banking-Vertrag freigeschaltet werden können.

Bei den bereits im Online-Banking verfügbaren Fremdwährungskonten im Bereich der Firmen- und Privatgirokonten werden zusätzliche Geschäftsvorfälle wie etwa Kontoumsätze und Kontoauszüge unterstützt. Neben der Darstellung im Internet-Angebot werden auch über die Online-Banking-Schnittstelle (FinTS) die Kontoinformationen für Fremdwährungskonten zur Verfügung gestellt.

Einführung leicht gemacht

Ein weiterer Schwerpunkt der FI liegt in der Einführung beziehungsweise in der Nutzenoptimierung vorhandener OSPlus-Anwendungen für das Firmenkundengeschäft in den Sparkassen. Dafür wurde in Zusammenarbeit mit den Verbänden ein spezielles Beratungsangebot „OSPlus

Update Firmenkundengeschäft“ entwickelt. Beginnend mit einer Analyse der Ausgangssituation wird eine institutsindividuelle Einführungsunterstützung ermittelt. Darauf aufbauend werden die erforderlichen Maßnahmen, wie zum Beispiel die Einführung der ganzheitlichen OSPlus-CRM-Anwendungen aufgesetzt. Sparkassen profitieren durch eine Standortbestimmung für die strategische Ausrichtung des Firmenkunden-relevanten Anwendungsportfolios unter OSPlus, einer ganzheitlichen Betrachtung der relevanten Themenfelder von der Analyse bis zur Umsetzungsbegleitung sowie durch die Berücksichtigung aller Firmenkunden-relevanten OSPlus-Anwendungen und deren Zusammenspiel. Die FI unterstützt dabei sowohl den Fachbereich als auch die Organisationsabteilung der Sparkasse und betreut das Institut während der gesamten Projektlaufzeit aus einer Hand.

Fazit und Ausblick

OSPlus bietet bereits heute eine weitreichende Unterstützung im beratungs- und betreuungsintensiven Firmenkundengeschäft. Sparkassen profitieren auch in diesem Bereich von den durchgängigen Prozessen und einheitlichen Datenstrukturen bis in die Gesamtbank- und Risikosteuerung sowie das Meldewesen.

Das veränderte Kundenverhalten und der intensiver Wettbewerb setzen die Sparkassen im Privatkunden- wie auch im Firmenkundengeschäft weiter unter Druck. Die sinkenden Zins- und Provisionserträge führen zu niedrigen oder sogar negativen Ergebnisbeiträgen, bei gleichzeitig steigenden aufsichtsrechtlichen und gesetzlichen Anforderungen.

Der „mobile Kunde“ ist in allen Altersgruppen zu finden und erwartet einen einfachen orts- und zeitunabhängigen Zugang zur Sparkasse – das gilt auch zunehmend für die Gewerbe- und Firmenkunden. Die Kunden wollen einfache und intuitiv zu bedienende Oberflächen und eine Beratung, die auf ihren Bedarf ausgerichtet und flexibel ist. Zum Beispiel wollen sie einen geschäftlichen Vorgang online anstoßen, eventuell unterbrechen, später wiederaufnehmen und letztlich abschließen können.

Die Berater in den Sparkassen benötigen eine beherrschbare Produktpalette und ein bedarfsgerechtes Serviceangebot für die Betreuung ihrer Kunden sowie einfache Oberflächen bzw. Prozesse, die eine Einbindung des Kunden gut unterstützen.

Bankfachliche Prozesse werden in der Zukunft immer häufiger beim Endkunden beginnen und sind dann vom Berater in der Sparkasse fortzuführen.

Dazu ist eine kanalübergreifende Kommunikation mit einer einfachen Benutzeroberfläche unabdingbare Voraussetzung, bei gleichzeitiger Automatisierung weiterer Prozessschritte beziehungsweise ganzer Teilprozesse. Die DSGVO-Modellorganisationen, wie etwa „Modell K 3.0“, unterstützen diesen Prozess und führen mit Vertriebs- und Prozessoptimierungen zu effizienteren Prozessen für Sparkassen und Endkunden.

Die Entwicklungen im OSPlus werden diese Anforderungen aufgreifen und mit einer neuen Entwicklung „OSPlus_neo“ ganzheitlich unterstützen. OSPlus_neo bietet am Kundenbedarf ausgerichtete Verkaufs- und Service-Prozesse im Multikanal und bringt diese standardisiert und mit einfachen, intuitiv bedienbaren Oberflächen auch an den Arbeitsplatz des Beraters. Zielsetzung ist, bereits in 2015 erste Prozesse unter OSPlus_neo bei den Sparkassen einzuführen.