

## Freier Blick auf das Tablet

**Mobiler Vertrieb.** Nach der aktuellen IDC-Studie „Enterprise Mobility in Deutschland 2013“ verändern Smartphones und Tablets nachhaltig den Geschäftsalltag. Der Anteil der Mitarbeiter, die mindestens teilweise mobil arbeiten, steigt weiterhin. Und gerade Tablets bieten innovative Ansätze zur Intensivierung der Kundenbindung sowie die Möglichkeit, nutzergerechte Arbeitsabläufe zu gestalten. Auch in Sparkassen lassen sich in der Beratung, Abwicklung, Steuerung oder Überwachung von Systemen mobile Endgeräte nutzen. Sparkassen sehen sich vor der Herausforderung, ihre individuellen Vertriebsstrategien

auf die veränderten Kundenbedürfnisse hin auszurichten. Um dabei im Wettbewerb mit Direktbanken durch Innovationen und persönliche Nähe punkten zu können, rückt der Einsatz von Tablets in der Kundenbetreuung in den Mittelpunkt vieler Überlegungen. Dabei orientiert sich eine adäquate Beratungslösung am DSGVO-Standard und bildet das Sparkassen-Finanzkonzept entsprechend ab. Berater und Kunden arbeiten gemeinsam am iPad und blicken auf die relevanten Kunden- und Finanzdaten.

---

*Den ausführlichen Beitrag von Jochen Maetje, Finanz Informatik, finden Sie auf [sparkassenzeitung.de/vertrieb](http://sparkassenzeitung.de/vertrieb)*

# Freier Blick auf das Tablet

*von Jochen Maetje*

Smartphones und Tablets verändern nachhaltig den Geschäftsalltag wie die aktuelle IDC-Studie „Enterprise Mobility in Deutschland 2013“ zeigt: Der Anteil der Mitarbeiter, die mindestens teilweise mobil arbeiten, steigt weiterhin.

Im Gegensatz zu Laptops bieten Tablets innovative Ansätze zur Intensivierung der Kundenbindung oder die Möglichkeit, nutzergerechte Arbeitsabläufe zu gestalten. Auch in Sparkassen lassen sich in Bereichen wie Beratung, Abwicklung, Steuerung oder Überwachung von Systemen mobile Endgeräte nutzen.

Sparkassen sehen sich aktuell vor der Herausforderung, ihre individuellen Vertriebsstrategien auf die veränderten Kundenbedürfnisse hin auszurichten. Um dabei im Wettbewerb mit Direktbanken durch Innovationen und persönliche Nähe punkten zu können, rückt der Einsatz von Tablets in der Kundenbetreuung in den Mittelpunkt vieler Überlegungen. Dabei orientiert sich eine adäquate Beratungslösung am DSGVO-Standard und bildet das Sparkassen-Finanzkonzept entsprechend ab. Berater und Kunden arbeiten gemeinsam am iPad und blicken auf die relevanten Kunden- und Finanzdaten. Der Berater wird auf mediengerechte Weise durch den Beratungsprozess geführt und kann stärker auf den Kunden eingehen. Das stärkt das Vertrauen und die Kundenbindung. Die App versetzt dabei den Mitarbeiter in die Lage, das Gespräch strukturiert und vollständig zu führen, den Kunden im gewünschten Sinne umfassend zu beraten und Produkte zu verkaufen. Gleichzeitig kann der Kunde nachvollziehen, welche Informationen seiner Sparkasse vorliegen. Er sieht, was seine Entscheidungen bewirken und welche Informationen erfasst werden.

Die innovative Anwendungsphilosophie der mobilen Geräte verändert dabei grundlegend die Arbeitsweise des Beraters, der offener und direkter im Kundenkontakt agieren kann. So erwarten Sparkassen neben einer technischen Lösung auch unterstützende Maßnahmen für die Berater im Umgang damit.

Die Finanz Informatik (FI) als IT-Dienstleister der Sparkassen hat auf Basis eines mandatenfähigen Mobile-Device-Management-Systems mehrwertorientierte Applikationen für den Einsatz in Sparkassen entwickelt. Dabei legt die FI besonderen Wert auf die prozess- und datentechnische Integration der Applikationen in OSPlus. Die „OSPlus-Vertrieb: Berater-App“ setzt den Beratungsprozess im Sinne der Nutzerlogik eines Tablets um und bietet eine ganzheitliche Kundensicht. Die App greift dabei auf Bestandsdaten aus OSPlus zu und schreibt veränderte Daten nach Abschluss des Gesprächs zurück. Darüber hinaus bietet der IT-Dienstleister mit „OSPlus-Update Mobiler Vertrieb“ ein Beratungsangebot, dass Sparkassen-Mitarbeiter auf den Einsatz von iPads und Co. entsprechend vorbereitet.

Mit dieser mobilen Lösung erhalten Sparkassen-Berater eines der ersten daten- und prozessintegrierten Beratungstools in der Finanzwirtschaft für Tablets. Die FI baut die Berater-App sukzessive bis eine fallabschließende Beratung aus und orientiert sich dabei am definierten systematischen Vertriebsprozess der Kundenberatung.