

Next Generation Banking mit OSPlus_neo

Banken und Sparkassen justieren angesichts des digitalen Wandels ihr Geschäftsmodell.

Damit reagieren sie auf die veränderten Kundenbedürfnisse, die sich deutlich gewandelt haben. Dazu gehört etwa der Wunsch der Kunden, Bankgeschäfte jederzeit und überall zu erledigen. Wer daraus aber ableitet, dass das Bankgeschäft der Zukunft ausschließlich online erfolgt, unterschätzt seine Kunden gewaltig.



Autor:
Dirk Pemsel,
Geschäftsbereichsleiter Vertriebsanwendungen, Geldanlage und CRM bei der Finanz Informatik

Trotz aller Digitalität, der persönliche Kontakt zum Berater hat weiterhin eine hohe Bedeutung, wie eine aktuelle Studie der Marktforscher von Kantar TNS zeigt. Und gerade in der effektiven Kundenkommunikation, die unterbrechungsfrei zwischen stationären und medialen Kanälen funktioniert, verbirgt sich ein zentraler Erfolgsfaktor. Dieser hat sich gleichzeitig durch neue Wettbewerber wie Fin-Techs und Internetkonzerne verändert. Dennoch können Sparkassen weiterhin auf regionale Nähe und ihre Beratungskompetenz setzen.

Multikanal ohne Unterbrechung

Auf dem Weg zu einem vollständig integrierten Multikanal-Angebot sind Sparkassen schon einen Schritt weiter als andere Institute. Mit OSPlus_neo nutzen viele Sparkassen bereits heute ein neues Vertriebs-Frontend, das die Kundenanforderungen an kanalübergreifende Service- und Verkaufsprozesse erfüllt. Dabei kombiniert OSPlus_neo die technischen Möglichkeiten der Vertriebskanäle mit



Integrierte persönliche Beratung fördert die Kundenbeziehung

der persönlichen Beratungskompetenz der Sparkassen-Mitarbeiter. So ermöglicht die Multikanal-Lösung erstmals eine vollständige kanalübergreifende Nutzung von Prozessen im Privatkundensegment – Beratung, Verkauf und Service. Unabhängig vom Vertriebskanal – online, mobil aber auch stationär oder im Call Center – sowie vom Endgerät per Smartphone, Tablet, Notebook oder Desktop-PC und Telefon können Kunden und auch Mitarbeiter den Großteil der Beratungs-, Verkaufs- und Serviceprozesse unter einer einheitlichen Oberfläche durchführen. Dank der verzahnten Vertriebswege

sind Kunden in der Lage, Prozesse selbstständig und fallabschließend durchzuführen. So können sie beispielsweise am heimischen PC in der Internet-Filiale eine Beratung starten, den begonnenen Geschäftsprozess jederzeit unterbrechen und zu einem späteren Zeitpunkt – unterwegs mit dem Smartphone oder gemeinsam mit dem Berater in der Filiale – fortsetzen und fallabschließend beenden. Somit werden „always on“ und Kundennähe in perfekter Weise zum Nutzen des Kunden kombiniert. Selbstverständlich bleiben bereits eingegebene Daten im System erhalten, so dass Kunde und Berater das

Gespräch an der Stelle nahtlos fortsetzen können. Aber nicht nur die Kunden profitieren von OSPlus_neo. Auch die Berater werden mit dem intuitiv bedienbaren Vertriebs-Frontend noch optimaler unterstützt. Die Beratungsgespräche der Zukunft werden sich grundlegend ändern, denn der Bildschirm löst die papiergebundene Beratung ab und wird zum zentralen Medium im Beratungsgespräch. Gleichzeitig werden Mitarbeiter von einfachen administrativen Aufgaben wie Adressänderungen entlastet, so dass sie sich auf effiziente und intensive Kundengespräche fokussieren können. Zudem bietet das innovative Vertriebs-Frontend Beratern und Kunden die gleiche Sicht auf dem Bildschirm und ist leicht zu bedienen. Dieser identische „Look & Feel“ sorgt für einen hohen Wiedererkennungswert und stärkt damit die Kunde-Berater-Beziehung. Möglich ist dies auch, weil die neue Internet-Filiale als zeitgemäße mediale Schnittstelle die Kommunikation nahtlos unterstützt. Seit Mitte des Jahres steht die aktuelle Version flächendeckend allen Sparkassen-Kunden zur Verfügung.

Paket-Rollout für alle Regionen

Damit die rund 400 Sparkassen in Deutschland OSPlus_neo schnell nutzen und ihre führende Position im intensiven Wettbewerb verteidigen können, hat die Finanz Informatik (FI) als verantwortlicher IT-Dienstleister ein neues Einführungskonzept entwickelt. Gemeinsam mit den Regionalverbänden und Sparkassenakademien hat sie einen Paket-Rollout konzipiert, der weit über einen rein technischen Rollout hinausgeht. Die Gesamtsteuerung liegt dabei bei der FI. Denn OSPlus_neo ist mehr als ein IT-gestütztes Vertriebs-Frontend. Es verändert die Beratungssituation grundlegend, so dass die Mitarbeiter auf diese veränderten Bedingungen durch Schulungsmaßnahmen vorbereitet werden müssen. Der Wechsel hin zu einer konsequent ausgerichteten IT-gestützten Beratung muss sich auch in der strategischen Ausrichtung des Instituts und den bankfachlichen Prozessen widerspiegeln. Die vielfältigen Vorteile von OSPlus_neo lassen sich nur nutzen, wenn Sparkassen ihre Strategie in Richtung IT-gestützte Prozesse ausrichten beziehungsweise schon ausgerichtet haben.

Der flexibel gestaltete Rollout orientiert sich an den Anforderungen des jeweiligen Instituts und umfasst sieben Schritte: strategische Positionierung des Instituts, bankfachliche Vorbereitung, Prozessanalyse und -steuerung, OSPlus-Administration, Mitarbeiter-Kommunikation, Mitarbeiter-Schulung und Nutzungscontrolling. Dabei orientiert sich das Vorgehen während der Einführung an den praxisbewährten Verfahren von OSPlus-Update-Projekten und an der bewährten Methodik der OSPlus-Migration.

Sieben Schritte zu OSPlus_neo

Am Anfang der Einführung muss jede Sparkasse eine strategische Grundsatzentscheidung für OSPlus_neo treffen und damit auch für den Einsatz standardisierter Prozesse. Mittels Strategie-Check lässt sich erkennen, ob ein Institut „OSPlus_neo-ready“ ist. Im Anschluss erfolgt die Identifikation bankfachlicher Handlungsfelder eines Instituts. Hier wird die Ist-Situation des Instituts mit dem künftigen Soll-Zustand abgeglichen und entsprechende Maßnahmen werden identifiziert. Anschließend erfolgt die Implementierung der notwendigen Standardprozesse, bevor die notwendigen administrativen Einstellungen in der Gesamtbanklösung OSPlus erfolgen können. Sind diese technischen und strategischen Maßnahmen

abgeschlossen, liegt der Fokus darauf, Mitarbeiter zu informieren und zu schulen. Moderne Tools wie Einführungstutorials, Schulungsvideos, Musterpräsentationen und Informationsvorlagen erläutern die Grundlagen sowie die Funktionsweise der einzelnen Anwendungen. Ergänzt wird das Ganze durch verbale Hinweise und Übungen zur Gesprächsführung etwa in Form simulierter Beratungsgespräche. Die Schulungsinhalte sind individuell auf die Bedürfnisse einzelner Mitarbeitergruppen ausgerichtet. Jeder Mitarbeiter erhält einen individuellen Schulungsplan. Während des Rollouts werden umfangreiche Analysen durchgeführt und weitere Handlungsoptionen identifiziert.

OSPlus_neo versetzt Sparkassen in die Lage, die aus Kundensicht gewünschte „Kundenselbstbedienung“ über alle Kanäle konsequent anzubieten und damit die Effizienz der Prozesse zu erhöhen. Gleichzeitig erhalten die Berater auf diesem Weg deutlich mehr Freiräume, die sie für mehr qualifiziertes Beratungsgeschäft nutzen können. Insgesamt schreitet die Einführung dank des neuen Konzepts zügig voran. Aktuell implementieren über 200 Sparkassen die neue Multi-Kanal-Lösung. Ende 2018 wird OSPlus_neo flächendeckend in allen Sparkassen in Deutschland ausgerollt sein. ■

OSPlus_neo versetzt Sparkassen in die Lage, die aus Kundensicht gewünschte „Kundenselbstbedienung“ über alle Kanäle anzubieten