

## Beratung wird noch effizienter

*Karsten Harmening, Finanz Informatik*

Durch die Entwicklung des „Regelbasierten Finanz-Checks mit OSPlus\_neo“ erfolgt ein weiterer Schritt in Richtung optimale Bildschirmberatung. Diese Umsetzung zur Bildschirmberatung wird auch im Rahmen der „Vertriebsstrategie der Zukunft Privatkunden“ (VdZ PK) angestrebt. Der bisherige „Beratungsprozess Finanz-Check mit OSPlus\_neo“ wird um ein vom DSGVO entwickeltes Regelwerk ergänzt. Es geht darum, das Kundengespräch zielgerichteter und damit kundenorientierter zu gestalten.



*Beratung auf Augenhöhe: Produktvorschläge sind auf die Interessen des Kunden fokussiert. (FI)*

Der heutige „Beratungsprozess Finanz-Check mit OSPlus\_neo“ wird durch die Integration von regelbasierten Elementen ausgebaut und in den neuen „Regelbasierten Finanz-Check mit OSPlus\_neo“ überführt. Damit werden unter anderem in der Bestandsaufnahme des Kunden nur für ihn relevante Themen prominent dargestellt. In der Folge wirkt sich dies auch auf die angebotenen Produktvorschläge aus. Alle erfassten Informationen aus dem Beratungsgespräch werden direkt verarbeitet und dienen als Grundlage für die Produktvorschläge.

### **Fokussierung auf den Bedarf der Kunden**

Mit Bereitstellung der regelbasierten Beratung wird der Prozess optimiert und hilft dabei, qualitativ hochwertige Beratungsgespräche flächendeckend in allen Sparkassen durchführen zu können. Der Kunde erlebt durch die Fokussierung auf seinen individuellen Bedarf gesteigerte Qualität der Beratung. Die Effizienz des Beratungsgesprächs in der Sparkassen-Finanzgruppe wird dadurch verbessert.

Den „Regelbasierten Finanz-Check mit OSPlus\_neo“ und die damit verbundenen administrativen Neuerungen stellt die Finanz Informatik mit OSPlus-Release 18.1 im November zur Verfügung. Schon heute können jedoch die Institute vorbereitende Entscheidungen und Maßnahmen treffen, um einen optimalen Übergang auf den neuen Finanz-Check zu ermöglichen, zum Beispiel:

- Welche Berater werden Privatkunden, welche Berater Individualkunden mit dem Finanz-Check beraten?
- Gibt es vertriebsstrategische Unterschiede zwischen den Produktvorschlägen für Privatkunden und den Vorschlägen für Individualkunden?
- Welche Produktvorschläge sollen für die Lebensphasen-Segmente (VdZ PK ) hinterlegt werden?

Der neue „Regelbasierte Finanz-Check mit OSPlus\_neo“ wird als Standardprozess zur Verfügung gestellt. Durch eine entsprechende Voradministration des Regelwerks sind nur noch die sparkassenindividuellen Produktempfehlungen und einige administrative Einstellungen zu hinterlegen.



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