

SparkassenZeitung

10. September 2018 - 10:24 | Sparkasse Harburg-Buxtehude

Kunden sollen mitreden

Kathrin Scheffler, Sparkasse Harburg-Buxtehude

Als erste Sparkasse in Deutschland hat die Sparkasse Harburg-Buxtehude die Baufinanzierungsberatung mit OSPlus_neo in die Fläche gebracht. In allen 21 Beratungscentern und der Abteilung Spezialbaufinanzierung setzt das Institut aus dem Hamburger Umland seit Anfang April dieses Jahres den effizienten Beratungsprozess ein.



*Der Beratungsbedarf von Bauherren ist besonders groß. (dpa)
Bei der Finanzierung kann ein modernes Softwaretool
helfen.*

Einer der Hauptgründe für die Sparkasse, das moderne Beratungs-Tool der Finanz Informatik einzusetzen, war das Ziel, Baufinanzierungen fallabschließend im Markt beraten zu können -und das auf Basis einfacher, effizienter Standardprozesse. Die Erwartungshaltung an die neue Lösung war hoch, wollte das Institut doch auch den Kunden aktiver in die Beratung miteinbeziehen.

Obwohl die Baufinanzierungsberatung mit OSPlus_neo erst seit wenigen Monaten bei der Sparkasse Harburg-Buxtehude im Einsatz ist, zeigt sich, dass sich die Erwartungen in beiderlei Hinsicht erfüllt haben. So können die Kunden jetzt viel besser in die Beratung miteinbezogen werden.

Berater und Kunde erarbeiten gemeinsam am Bildschirm die Wunschfinanzierung. Von den Kunden wird diese Veränderung sehr positiv aufgenommen, können sie doch der Beratung leichter folgen. Und sofern der Finanzierungsvorschlag passt, können bereits während des Gesprächs durch den Berater alle wichtigen Verträge und

Dokumente ausgedruckt werden. Das und insbesondere die hohe Bedienerfreundlichkeit kommt auch bei den Beratern gut an.

In der Baufinanzierungsberatung verfolgt das norddeutsche Institut die sogenannte Zwei-Gesprächs-Strategie. So nimmt der Berater in der Regel im Erstgespräch allgemeine Daten zum Finanzierungsvorhaben auf, während im Zweitgespräch über die konkrete Umsetzung gesprochen wird. Dabei ist es das Ziel der Sparkasse, alle Prozesse in OSPlus_neo zu starten. Mittlerweile wird rund die Hälfte aller Beratungen in OSPlus_neo abgewickelt; angestrebt wird eine Nutzungsquote von 80 Prozent.

Um eine stärkere Nutzung und hohe Akzeptanz zu erreichen, ist es wichtig, die Mitarbeiter von Anfang an auf dem neuen Weg mitzunehmen. Die Beratungssituation ändert sich mit OSPlus_neo grundlegend. Veränderungen rufen mitunter Widerstände bei den Mitarbeitern hervor. Hier ist es ganz wesentlich, die Berater vertrieblich zu schulen und im Rahmen eines Change-Managements eng zu begleiten.

Mit der OSPlus_neo-Baufinanzierung steht den Sparkassen ein effizienter Beratungsprozess mit einem intuitiv zu bedienenden Frontend zur Verfügung. Der Berater und ebenso die Marktfolge werden durch vollautomatisch im Hintergrund ablaufende Prozesse von bislang manuell zu erledigenden Aufgaben entlastet. Aufseiten der Institute setzt die Einführung des Beratungs-Tools eine hohe Bereitschaft zur Standardisierung voraus. Dafür erhalten die Sparkassen eine Lösung, die sie dabei unterstützt, ihre Position als kompetenter Partner im Bereich der Baufinanzierung weiter auszubauen.



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