

## Energie für die Zukunft tanken

Andreas Schelling

In China heißt es: „Wenn der Wind des Wandels weht, bauen die einen Schutzmauern, die anderen Windmühlen.“ Im „Digitaljahr“ 2018 zeigt die Sparkassen-Finanzgruppe, dass Sparkassen den Wind des Wandels nutzen, um Energie für die Zukunft zu tanken. Eine der Kräfte für die Transformation des Erfolgsmodells Sparkasse in die digitalisierte Zukunft ist OSPlus\_neo.



*Wie bei der Windkraft: Neue Technologien sorgen nicht nur im reinen Technikbereich für Wandel. Das bietet auch Raum für weitere Veränderungen.* (dpa)

Das Vertriebs-Frontend steht für eine neue Generation der Beratung. Bei dieser agieren Kunde und Berater auf Augenhöhe und mit einer für beide Seiten einheitlichen, einfachen und intuitiven Benutzeroberfläche.

OSPlus\_neo verbindet alle Vertriebs- und Servicekanäle mit der persönlichen Beratungskompetenz der Sparkassenmitarbeiter. Die einfachen, sicheren und auf den Endkunden zugeschnittenen Prozessstandards des DSGVO bieten den geeigneten Rahmen, um Kunden in den unterschiedlichen Bereichen für das Privatkundensegment optimal zu unterstützen.

Die Kunden erhalten durch Beratungs- und Serviceprozesse in der Internetfiliale und in der S-App bis zum Fallabschluss die Autonomie, die sie bei ihren Finanzgeschäften erwarten. Kunden können bei immer mehr Instituten Vorgänge online und mobil bearbeiten, auf anderen Geräten weiterführen und auch abschließen.

Auf der anderen Seite stehen ihnen die Berater in der Filiale und über das ePostfach mit Rat und Tat zur Seite. Sie können dort aufsetzen, wo Kunden auf medialem Wege alleine nicht weiterkommen - oder wollen.

## Anforderungen konsequent umgesetzt



*Den Wandel nutzen: Andreas Schelling. (FI)*

Durch diese intelligente Verknüpfung von digitalem und persönlichem Angebot setzen die Sparkassen mehr als nur Akzente gegenüber Big Techs und Direktbanken, die ihre fehlende Nähe zum Kunden nur durch preisaggressive oder „abgegrenzte“ digitale Angebote kompensieren können.

Die Finanz Informatik (FI) hat OSPlus\_neo im Jahr 2014 auf den Weg gebracht. Der neu konzipierte Paket-Rollout stellt sicher, dass alle Sparkassen das Vertriebs-Frontend auf effiziente Weise zur Verfügung gestellt bekommen. Die FI hat zuerst die wesentlichen Beratungs- und Verkaufsprozesse und dann Zug um Zug immer mehr Standard-Serviceprozesse für das Privatkundengeschäft der Sparkassen und Verbundpartner in OSPlus\_neo umgesetzt. Das Spektrum reicht von häufig komplett medial und fallabschließend genutzten Prozessen wie der Adressänderung oder Limitänderung bis zu Baufinanzierungen, die eher medial angebahnt und dann stationär abgeschlossen werden.

So wird OSPlus zu einer digitalen Finanzplattform im Verbund ausgebaut, in der alle Kanäle professionell besetzt werden. Die Kunden der Sparkassen können die medialen Kanäle einfach nutzen und die Sparkassen mit standardisierten Prozessen ihre Erlöse steigern und Kosten senken.

Bereits heute werden pro Monat mehr als eine Millionen OS-Plus\_neo-Prozesse durch die Endkunden in der Internet-Filiale und S-App pro Monat aufgerufen. Bis Ende 2018 werden den Sparkassen weitere Prozesse für das Privatkundengeschäft und auch erste OSPlus\_neo-Prozesse für das Firmenkundengeschäft zur Verfügung gestellt.

Dieser Weg wird 2019 konsequent weitergegangen, um die Sparkassen in der Digitalisierung mit marktgerechten Lösungen zu unterstützen. Sicherlich ist der Weg in die Zukunft einfacher mit einem Finanzpartner an der Seite, der zeigt, dass er den Wind des Wandels auch für sich nutzen kann.

*Der Autor ist Mitglied der Geschäftsführung der Finanz Informatik*



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