

Digital beraten mit OSPlus-neo

Klaus Piegsa, Kreissparkasse Groß-Gerau

Im Firmenkundengeschäft der Zukunft führt kein Weg an digitalen Beratungsinstrumenten vorbei. Den Sparkassen stehen dafür die "Gewerblichen Finanzkonzepte mit OSPlus-neo" zur Verfügung. Die Kreissparkasse Groß-Gerau hat das Beratungsmedium in einem Pilotprojekt getestet.

Nach der Digitalisierung des Vertriebs im Privatkundenbereich auf Basis von OSPlus-neo fokussieren sich die Sparkassen in Deutschland nun auf die Digitalisierung ihres Firmenkundengeschäfts. Grundlage dafür sind die gewerblichen Finanzkonzepte, die in dem DSGVO-Projekt „Vertriebsstrategie der Zukunft – Firmenkunden“ (VdZ FK) zum digitalen Beratungsinstrument weiterentwickelt wurden. Die technische Umsetzung des Konzepts hat die Finanz Informatik (FI) übernommen. Ende des Jahres lösen die neuen „Gewerblichen Finanzkonzepte mit OSPlus-neo“ die bisher papierbasierten Gesprächsbögen sowie die OSPlus-Portal-Anwendungen für Gewerbe- und Firmenkunden ab. Sparkassenberatern steht damit ein zeitgemäßes Tool für eine ganzheitliche Betreuung von Gewerbe-, Firmen- und Unternehmenskunden zur Verfügung.

Kritik an papierbasierten Beratungsbögen

Für die Kreissparkasse Groß-Gerau ist die Nutzung des digitalen Beratungsinstruments fester Bestandteil ihrer künftigen Ausrichtung im Firmenkundengeschäft. Sie hatte nach einer intensiven Bestandsaufnahme im Zuge der Umsetzung von VdZ FK entscheiden, die neue Lösung der FI einzusetzen. Viele Berater äußerten sich in den dabei durchgeführten Interviews kritisch zum Arbeiten mit den papierbasierten Beratungsbögen der bisherigen Finanzkonzepte. Die fehlende Modularität, die wenig effiziente Datenerfassung sowie die fehlende Verzahnung der einzelnen „Bögen“ bildeten den Kern der Kritik. Abhilfe schaffen die neuen Gewerblichen Finanzkonzepte mit OSPlus-neo. Sie sind Bausteine des Vertriebsprozesses nach VdZ FK und seit OSPlus-Release 18.1 für alle Sparkassen verfügbar.

Die neuen Finanzkonzepte für Gewerbe-, Firmen- und Unternehmenskunden führen inhaltlich das alte „Finanzkonzept Firmenkunden“ in einer auf die heutigen Kundenwünsche abgestimmten Form fort und werden als OSPlus-neo-Prozess

bereitgestellt. Der neue Prozess vereint die bisherigen betriebswirtschaftlichen Inhalte des Jahresgesprächs mit den Detailanalysen und ergänzt sie um den neuen Geschäftskonto-Check. Berater erhalten so ein einheitliches Tool zur Betreuung aller drei Kundengruppen. Für Gewerbekunden wird ein reduzierter Umfang an Gesprächsinhalten angeboten. Für Firmen- und Unternehmenskunden stehen alle Inhalte zur vertiefenden Beratung zur Verfügung.

Als wichtigste Neuerung sehen die Berater der Kreissparkasse Groß-Gerau das schnittstellenfreie Zusammenführen der bisher existierenden Finanzkonzeptbögen mit Jahresgespräch und Vertiefungsthemen. Der modulare Aufbau der Lösung bietet den Beratern zudem die Möglichkeit, bei der Vorbereitung einer Beratung nur die Themen auszuwählen, die zur jeweiligen Gesprächs- und Kundensituation passen. Denn diese Vorauswahl kann im Gesprächsverlauf jederzeit angepasst werden, wenn es die Situation erfordert. Das hilft dabei, auf Basis eines standardisierten Prozesses Kundenpotenziale optimal auszuschöpfen. Gespräche werden auf diese Weise qualifiziert und gleichzeitig effizient geführt.

Modulhafter Aufbau unterstützt beim Gespräch

OSPlus-neo schafft damit neue Erlebniswelten in der Kundenberatung. Während des Beratungsgesprächs arbeiten Berater und Kunde gemeinsam an einem Bildschirm. Der Berater führt dabei den Kunden durch die einzelnen Prozessschritte der Module, die er im Rahmen der Gesprächsvorbereitung ausgewählt hat. Steht in der Kreissparkasse Groß-Gerau beispielsweise eine Investitionsfinanzierung an, bereitet der Berater künftig den voradministrierten Gesprächstyp „Vertiefungsgespräch Investitionen“ vor. Anhand dessen geht er dann mit dem Kunden Schritt für Schritt alle wichtigen Punkte durch und erfasst die relevanten Informationen zum Investitionsvorhaben. Eingaben werden sofort in OSPlus übernommen und sind damit direkt dokumentiert. Im Prozessverlauf bekommt der Berater neue Hilfsmittel an die Hand, um zusätzliche Vertriebsansätze zu identifizieren. Betriebswirtschaftliche Grafiken und Kennzahlen aus der Einzelbilanzanalyse (EBIL) bieten darüber hinaus weitere Vertrieboptionen.

Die neue Art der Gesprächsführung und die Beratungsmedien können die Beratungsqualität deutlich steigern und stellen sicher, dass vorhandene Kundenpotenziale bestmöglich genutzt werden können. Das Arbeiten mit den neuen Gewerblichen Finanzkonzepten mit OSPlus-neo erfordert aber auch eingehende Schulungen der Berater. In diesen werden sie auf die neuen Beratungssituationen vorbereitet und lernen die Technik kennen. In Groß-Gerau ist die konsequente Einbindung von Beratern in der Einführungsphase erfolgsentscheidend für die Akzeptanz der neuen Lösung. Sie wirken bei Administration und Modulauswahl mit, werden mit mobilen Endgeräten ausgestattet und werden intensiv technisch sowie

vertrieblich geschult. Damit werden sie in die Lage versetzt, die Möglichkeiten der neuen Anwendung umfänglich zu nutzen.

Akademien und Fi unterstützen bei der Einführung

Eine wichtige Unterstützung bei der Einführung bieten auch im Falle der Kreissparkasse Groß-Gerau die Sparkassen-Akademien und die FI an. Die Sparkassen-Akademien haben ein einheitliches Paket an Schulungsmaßnahmen entwickelt, mit denen die Firmen- und Gewerbekundenberater auf die digitale Zukunft der Beratung vorbereitet werden. Die FI unterstützt im Rahmen des Serien-Rollouts den Einstieg in das neue digitale Beratungsmedium durch weitere Maßnahmen. Im Rahmen sogenannter „Fachgespräche“ erhielten die teilnehmenden Sparkassen frühzeitig einen intensiven Einblick in die Anwendung und in die Administration. Darüber hinaus veranstaltete die FI telefonische Serien-Jours-fixes, in denen sich mit anderen teilnehmenden Sparkassen ausgetauscht werden konnte. In diesen Jours fixes wurden Anregungen und Überlegungen einzelner Häuser vorgestellt, diskutiert und auch von anderen Instituten übernommen.

Der Nutzen des neuen digitalen Beratungsmediums ist immens. Kundenberater erkennen in der Praxis den Mehrwert, den ihnen die Digitalisierung des Vertriebs bietet. Die Beratungsqualität steigt. Gespräche werden stringent und effizient vorbereitet, durchgeführt sowie nachbereitet. Berater genießen die Flexibilität, ihre Kunden situationsgerecht stationär oder mobil per Tablet zu beraten. Gleichzeitig leistet das digitale Beratungsmedium einen wichtigen Beitrag im Firmen- und Gewerbekundengeschäft und sorgt dafür, dass Berater gegenüber ihren Kunden digital kompetent auftreten können.

Klaus Piegsa, Kreissparkasse Groß-Gerau: Digital beraten mit OSPlus-neo, in SparkassenZeitung (22. Mai 2019). URL: <https://www.sparkassenzeitung.de/vertrieb/digital-beraten-mit-osplus-neo.html>. Abgerufen am: 23. Mai 2019



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