

MITHEMENBRIEF

Formularmanager

Beratungskonzepte effizient umsetzen

Juni 2010



MIT - Management
Intelligenter Technologien GmbH

MIT.finanzen.FM

Beratungskonzepte effizient umsetzen

Die Kundenberatung rund um das Finanzkonzept steht aktuell im Zentrum der gemeinsamen Vertriebsstrategie aller Sparkassen. Die Konzepte werden mit enormem personellem Aufwand angewendet und mit groß angelegten Werbemaßnahmen über alle Medienkanäle begleitet. Lesen Sie hier, wie Sie durch den Einsatz von MIT.finanzen.FM eine effiziente Anwendung der Konzepte und einen nachhaltigen Nutzen der im Beratungsgespräch gewonnenen Informationen erreichen.

Die Anwendung eines Beratungskonzeptes umfasst mehr, als nur einige "Kreuzchen im Bogen" zu machen. Der Einstieg in eine Beratung beginnt mit der Gesprächsvorbereitung und führt über das Gespräch selbst und die Nachbereitung bis hin zur Auswertung.

Datenintegration mit OSPlus

Für eine fundierte Gesprächsvorbereitung ist wesentlich, die für das Beratungsgespräch relevanten Kundendaten aktuell, kompakt und übersichtlich zu sichten. Nur ein informierter Berater wirkt auf den Kunden kompetent. Notwendige Voraussetzung hierfür ist eine online Anbindung an das OSPlus und zwar lesend und schreibend. So ist sichergestellt, dass die komplette Datenspeicherung ausschließlich im OSPlus erfolgt und somit alle erfassten Informationen unmittelbar am Kunden gespeichert werden, das heißt bei Abfragen auch dort zu finden sind.

Gesprächsvorbereitung

Eine fundierte Gesprächsvorbereitung steigert den Wert eines Beratungsgesprächs deutlich, kostet jedoch auch eine entsprechende Vorbereitungszeit. Um das grundlegende Bild vom individuellen Kunden aufzufrischen, sollte der Berater sich beispielsweise vergegenwärtigen, in welchen Kundenverbundbeziehungen sein erwarteter Gesprächspartner steht und in welchem Kontext (z.B. Familienverbund, Wirtschaftsverbund) das Beratungsgespräch geführt werden soll. Ebenso gilt es, wesentliche Basisdaten zum Kunden zu sichten und Pflegebedarf gezielt zu erkennen. Hierunter fällt beispielsweise eine fehlende

Legitimation oder ein noch nicht eingeholtes Werbeeinverständnis. Vertrieblich gehören in die Vorbereitung beispielsweise Informationen zu Fremdbankverbindungen sowie zu Grund- und Immobilienbesitz.

Qualität und Schnelligkeit

Die Herausforderung an die Gesprächsvorbereitung ist, die Vielfalt der zur Kundenbeziehung vorliegenden Informationen so aufzubereiten, dass der Berater mit geringem Zeitaufwand sein Bild vom Kunden konkretisiert und das in allen für die Beratung relevanten Facetten. Effizienz bedeutet hier also gründlich und schnell zu sein. Der Schlüssel dazu liegt in der konzeptorientierten Strukturierung und Präsentation der Kundendaten. Im OSPlus sind diese Daten selbstverständlich verfügbar, doch ist der erforderliche manuelle Aufwand diese umfassend für die Gesprächsvorbereitung zu sichten, in der Praxis häufig ein großes Hemmnis. Hier bedarf es einer zeit- und kosteneffizienten Alternative.

Zusatzdaten

Die Kundenzusatzdaten, speziell Aufgaben, Akquisitionsansätze, Fremdprodukte, Kontakte und Merkzettel ergänzen das Bild des Beraters vom Kunden weiter. Die Kundengesamtübersicht rundet das Bild durch die Auflistung und Strukturierung der durch den Kunden genutzten Produkte ab.

Konzeptauswahl und Musterkundenabgleich

Durch die Auswahl eines Beratungskonzeptes wird der weitere Pfad der Beratung festgelegt. Neben den Standardbera-

tungskonzepten für private, vermögende und Firmenkunden lassen sich hier individualisierte Weiterentwicklungen oder auch weiterführende Konzepte beispielsweise zur Altersvorsorge einstellen und auswählen.

Beinhaltet das selektierte Beratungskonzept einen Musterkundenabgleich, so wird die erkannte Produktnutzung des betrachteten Kunden der spezifizierten Sollproduktnutzung gegenübergestellt. Der Musterkundenabgleich zeigt dem Berater zu jedem Bedarfsfeld, ob der Kunde bereits entsprechend der Produktempfehlung versorgt ist, ein ähnliches Produkt oder ein Produkt eines Wettbewerbers nutzt oder eine Nutzungslücke vorliegt. Auch hier werden wieder die im OSPlus vorliegenden Daten ausgewertet und visualisiert.

Erfassungsbogen

Soweit die Beratungskonzepte eingeführt sind, sind die Berater mit den Erfassungsbögen (Papierversion) vertraut. Um die Orientierung in einem EDV-gestützten Erfassungsbogen ohne zusätzlichen Einarbeitungsaufwand zu ermöglichen, sollten sich diese in der Gestaltung sehr eng an die "Papierbögen" anlehnen. Das macht den Wechsel von der bekannten Papierform zur neuen Portalform leicht. Ebenso unterstützt es auch die nachträgliche Erfassung der notierten Gesprächsinhalte, falls im Gespräch selbst der Papierbogen eingesetzt werden soll und die erhobenen Informationen nachträglich ins OSPlus überführt werden sollen.

Bogenerstbefüllung

So wie die gründliche Gesprächsvorbereitung durch den Berater den kompetenten Eindruck erhöht, können standardmäßig im online Bogen durch den Kunden genutzte Produkte einschließlich der im OSPlus hinterlegten Fremdprodukte je Bedarfsfeld vorbesetzt werden. Dadurch wird vermieden, dass der Berater Fragen stellt, die der Kunde als unqualifiziert empfindet, weil er die Kenntnis der Antwort bei einem informierten Berater als

selbstverständlich voraussetzt. Optional lässt sich die Erstbefüllung des Bogens selbstverständlich auch deaktivieren, falls befürchtet wird, dass ansonsten das Gespräch weniger zu einer ganzheitlichen Beratung denn zu einem bloßen Produktverkauf führt.

Bogendruck

Zum Abschluss des Gespräches beziehungsweise im Nachgang, falls eine spätere Erfassung im Portal vorgesehen ist, kann der Beratungsbogen als PDF gedruckt werden und dem Kunden in Papierform oder elektronisch ausgehändigt werden. Selbstverständlich steht die Druckfunktionalität dem Berater auch in allen anderen Phasen des Beratungsprozesses zur Verfügung, so dass auch in diesen Phasen Ausdrucke als Arbeitshilfen erstellt werden können.

Gesprächsnachbereitung

Das eigentliche Beratungsgespräch ist in einen Workflow eingebettet, der mit der Kunden- und Verbundauswahl beginnt und mit der Erfassung eines Kontakteintrages sowie optional einer Wiedervorlage endet. Hierzu werden strukturierte Erfassungsmasken angeboten über die die Eingabe erfolgt. Die erfassten Daten werden online im OSPlus abgelegt.

Auswertung

Die Auswertung der durchgeführten Beratungsgespräche sowie die Erkennung der im Kontext zum Beratungsgespräch verkauften Produkte ist eine wichtige Erfolgskontrolle im Nachgang. Die strukturierte Erfassung aller Informationen und die zentrale Speicherung der Informationen im OSPlus schafft die erforderliche Basis für die anschließende Auswertung. So lässt sich mit dem Aktivitätencontrolling in MIT.finance sehr transparent die Anzahl und der Erfolg der durchgeführten Beratungsgespräche für die verschiedenen Konzepte auswerten und darstellen.

Effizienzsteigerung bei der Anwendung von Beratungskonzepten durch optimale Softwareunterstützung, so war und ist die Zielsetzung bei der Neuentwicklung des Formularmanagers MIT.finance.FM. Konkret bedeutet das, eine Qualitätssteigerung der Beratungsgespräche bei gleichzeitig sinkendem Zeitbedarf pro Beratungsgespräch zu erzielen, indem der für jedes einzelne Beratungsgespräch zu durchlaufende Prozess der Gesprächsvorbereitung, -durchführung und -nachbereitung optimal durch Software unterstützt wird. Dies versetzt den Berater in die Lage, gründlich vorbereitet seine Beratungskompetenz optimal zum Nutzen von Kunden und Sparkasse einzubringen. In einem Produktvideo auf unserer Website www.mitgmbh.de können Sie einen konkreten Eindruck von der neuen Anwendung gewinnen. Für weiterführende Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Sprechen Sie uns an. Wir freuen uns auf Sie!



Karl Lieven, Geschäftsführer



Anton Joereßen, Mitglied der Geschäftsleitung