mit|finanz



# Schulung zur Kundensegmentierung und Kundenüberleitung

Thomas Schleiffer & Jan Schweitzer

# Agenda
## 1. Teil: Kundensegmentierung

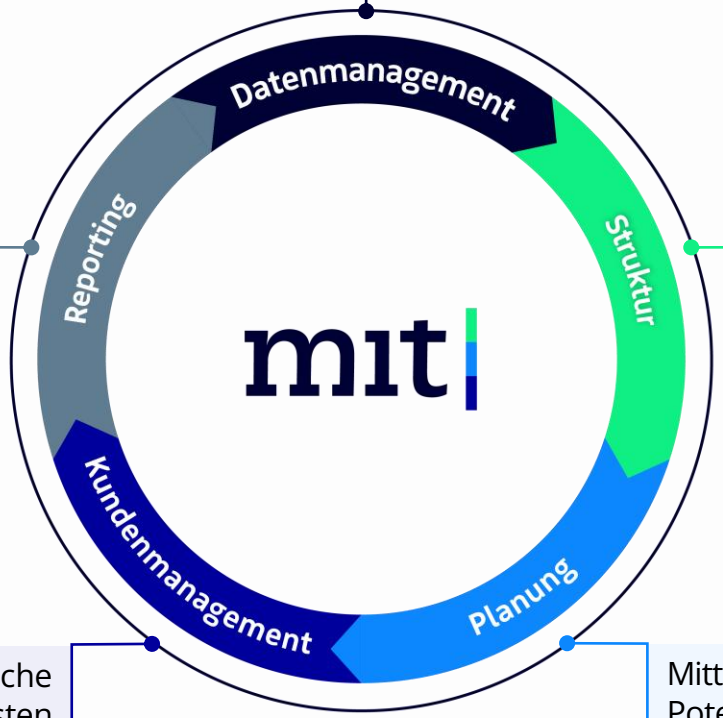
- Projektablauf in der Kundesegmentierung
- Theorie und Spezifikation der Segmentierung
- Spezifikation der hausindividuellen Kriterien und MIT-Daten
- MIT.finanz.KS die Software zur Kundensegmentierung

-- PAUSE --

# Agenda
## (2. Teil: Kundenüberleitung)

- Bearbeitungsprozess Kundenüberleitung
- Gründe
- Administration der Kundenüberleitung
- Controlling
- MIT.finanz.KU die Software zur Kundenüberleitung

Datenqualität
Verbundbildung
Verbundprüfung
Externe Daten




Vertriebsreporting
Zielkarten
Produktnutzung
Kundendurchdringung
Kapazitätsauslastung

Marktpotenzial
Filialanalyse
Kundensegmentierung
Kapazitätsplanung
Kundenüberleitung

Aktive Kundenansprache
Kundenlisten
Individuelle Gesprächsplanung
Automatische Gesprächsplanung
Neukundengewinnung

Mittelfristplanung
Potenzial-/Zielplanung
Kontaktmanagement

# Ziel und Motivation

1

## Die Software MIT.finanz.KS und MIT.finanz.KU im Detail

- kennen lernen und
- unabhängig von MIT anwenden können

2

## Die Segmentierungs-ergebnisse für die eigene Bank

- qualitätssichern und
- abnehmen können

3

## Den Ablauf der Kundenüberleitung für die eigene Bank

- festlegen können,
- und die Parametrierung der Software festlegen können

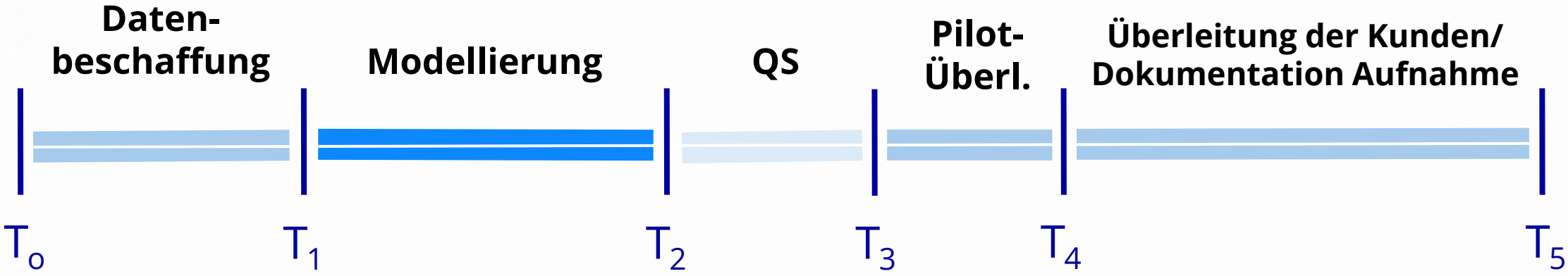
# Agenda
## 1. Teil: Kundensegmentierung

- Projektablauf in der Kundesegmentierung
- Theorie und Spezifikation der Segmentierung
- Spezifikation der hausindividuellen Kriterien und MIT-Daten
- MIT.finanz.KS die Software zur Kundensegmentierung

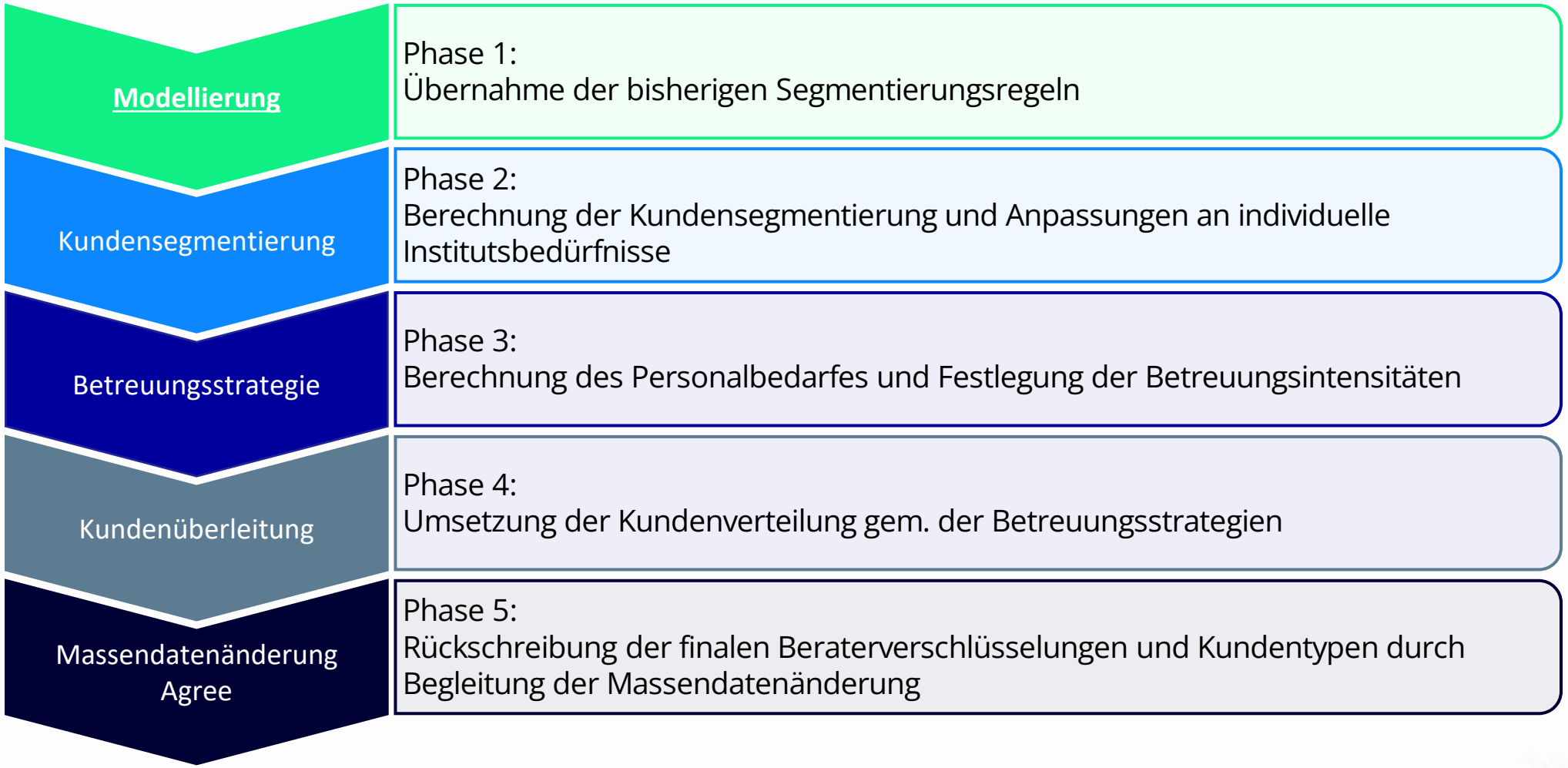
# Agenda
## (2. Teil: Kundenüberleitung)

- Bearbeitungsprozess Kundenüberleitung
- Gründe
- Administration der Kundenüberleitung
- Controlling
- MIT.finanz.KU die Software zur Kundenüberleitung

# Projektstand der Teilnehmer

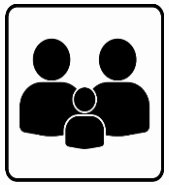


# Umsetzung der Kundensegmentierung im Gesamthaus



# Ganzheitliche Betrachtung der Segmentierung

Privatkunden



Firmenkunden



Hauptbetreuer






Fachberater



Business-Center



Spezialsegmente



Digitales Beratungscenter



# Ganzheitliche Betrachtung der Segmentierung

| ODER Kriterien | Betreuungs-Spanne für MIT* | Umsatz (+extern + manuell) | Gewerbl. Obligo | Anlagevermögen | PB_Co |
|---|---|---|---|---|---|
| Firmenkunden-betreuer | 40 | ≥ 50.000.000 € | Gesamt≥ 750.000 € | | >250.000€ oder Einkommen |
| | 90 | ≥ 6.000.000 € | | | |
| Firmenkunden-berater | 160 | ≥ 500.000 € | ≥ 100.000 € | *≥ 250.000 € und GSK* | |
| Geschäftskunden | | ≥ 50.000 € | ≥ 1 € | | |

Wachstum

Effizienz

| Kundenty | | HVB Betreuungs-Spanne* | Einkommen | Gesamt-vermögen | Immofinanzierung bewilligt | Junge Erwachsene |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Private Banking Berater | TOP-Private Banking | 150 | | ≥ 500.000 EUR | | |
| | Private Banking | 250 | ≥ 7.500 EUR | ≥ 250.000 EUR | ≥ 750.000 EUR | |
| Privatkunden-berater | Filialleiter | 500 | ≥ 3.750 EUR | ≥ 100.000 EUR | | |
| | Kundenberater | 800 | ≥ 2.500 EUR 2 | ≥ 25.000 EUR 1 | ≥ 250.000 € hat Haus (VKW) 4 | Alter 18-27 3 |
| KDC-Berater | Kundenberater/Pool | 4000 | >= 0 (Effizienzmarkt) | | | |

mit|finanz

- KS.Kundensegmentierung
  - Merkmaldefinition
  - Segmentierungsszenarien
  - Merkmalberechnung
  - *Regeldefinition*
  - Regelanwendung

# Agenda
## 1. Teil: Kundensegmentierung

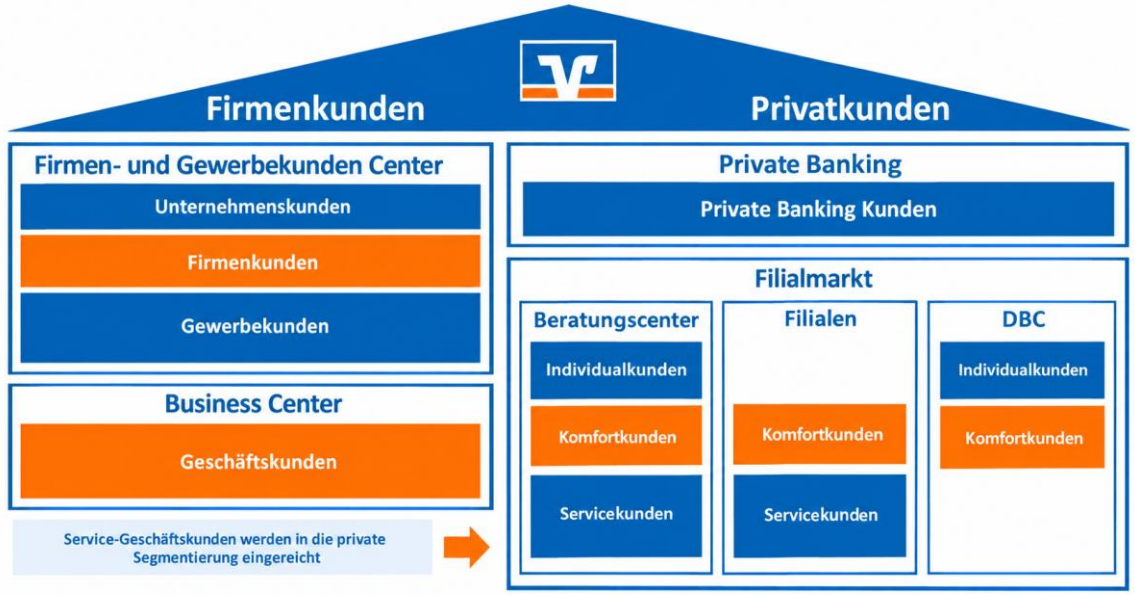
- Projektablauf in der Kundesegmentierung
- Theorie und Spezifikation der Segmentierung
- Spezifikation der hausindividuellen Kriterien und MIT-Daten
- MIT.finanz.KS die Software zur Kundensegmentierung

# Agenda
## (2. Teil: Kundenüberleitung)

- Bearbeitungsprozess Kundenüberleitung
- Gründe
- Administration der Kundenüberleitung
- Controlling
- MIT.finanz.KU die Software zur Kundenüberleitung

# Aufbau der Bank und Spezialsegmente

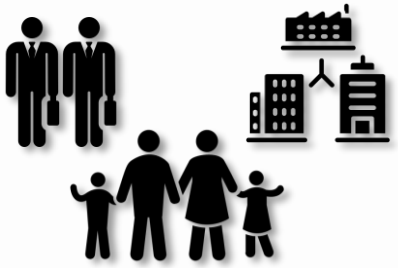
## Strategische Ausrichtung




Hinweis:
Business-Center und DBC sind in vielen Häusern am Anfang des Projektes noch gar nicht vorhanden. D. h.: GSK-Kunden sind in der Fläche oder im FK-Vertrieb, Multikanalaffine Kunden wurden noch nicht betrachtet. Zusätzlich kommen Standortverdichtungen dazu.



Welche Beratertypen wird es geben?

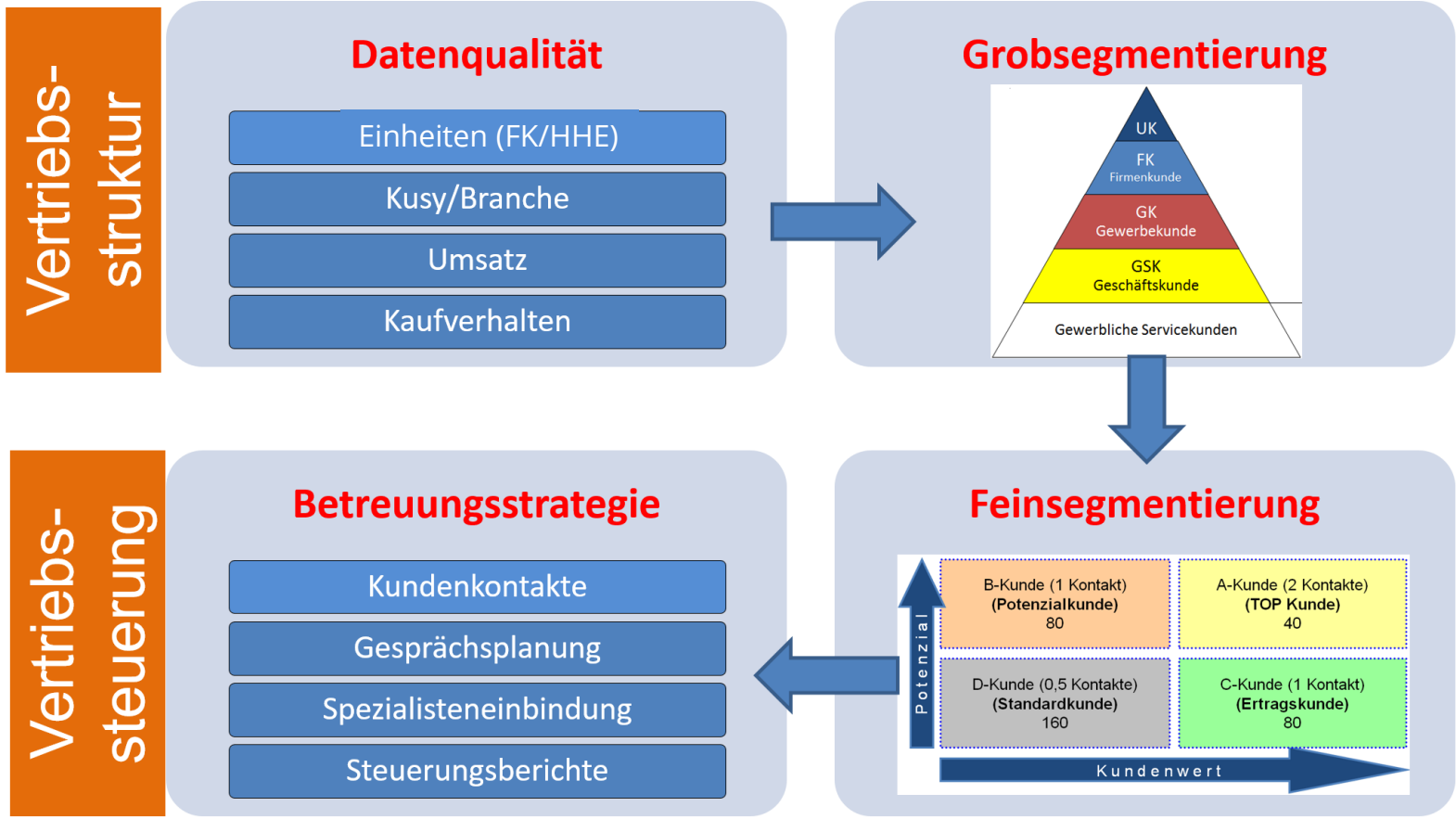


Welche Kundentypen/Gruppen wird es geben?

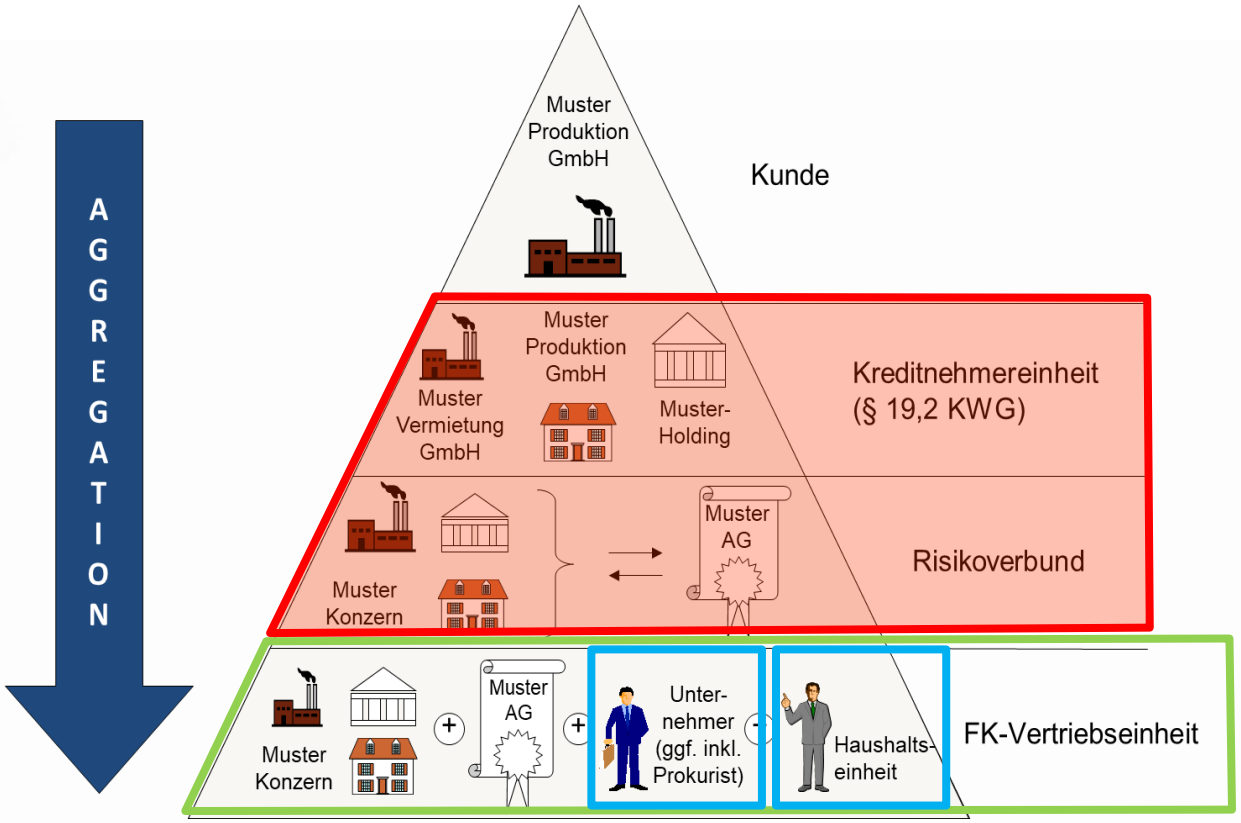


Welche Spezialeinheiten wird es geben?

# Aufbau der Beratung und Spezialsegmente
## Betreuungsstrategie



# Aufbau der Bank und Spezialsegmente
## Einheitenbasis



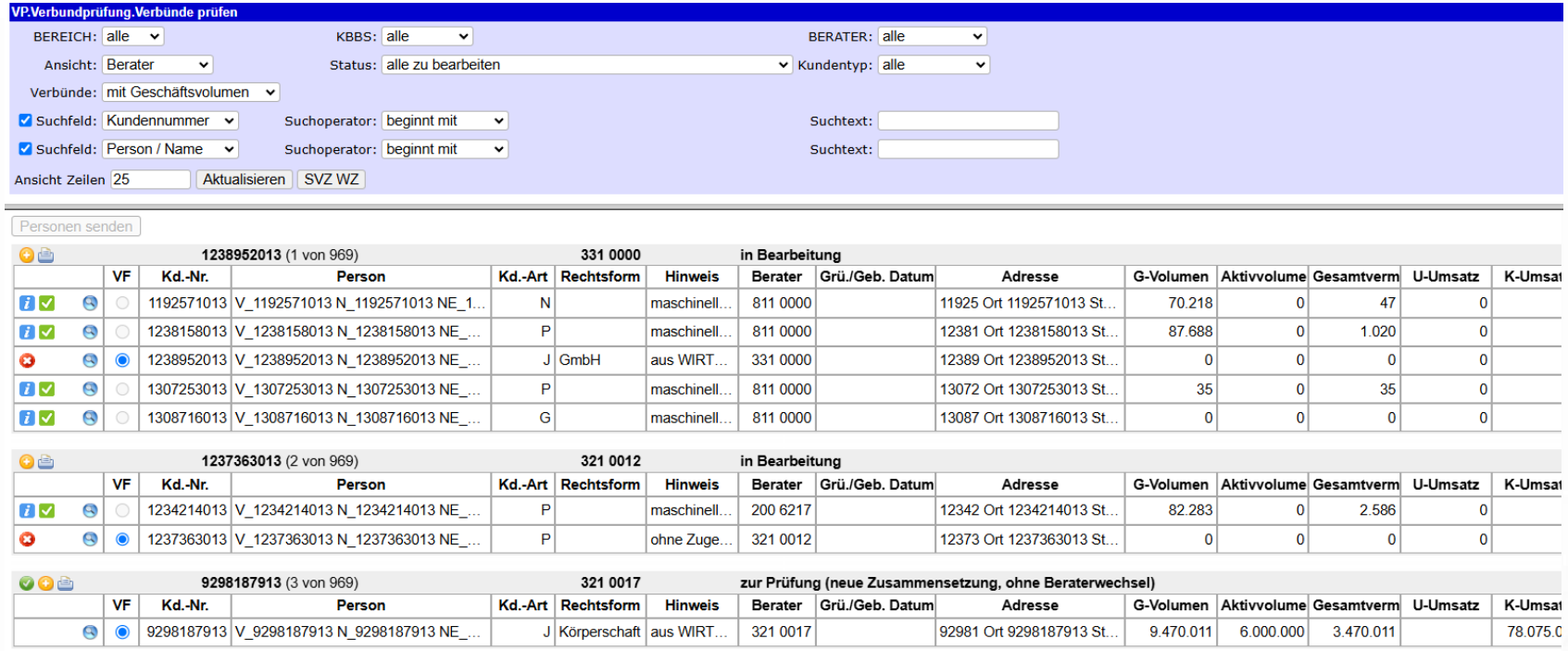

Kunde wird künftig nicht mehr als einzelner Datensatz verstanden, sondern als **Betreuungseinheit**.

- Kreditmaterielle Risikoeinheiten und Betreuungseinheiten werden konzeptionell getrennt betrachtet
- Die Betreuungseinheit bildet die maßgebliche Einheit für:
  - Vertriebliches Potenzial,
  - Segmentierung,
  - Betreuer- und Ansprechpartnerlogik.

Verschlüsselung nach agree im August!

# Aufbau der Bank und Spezialsegmente
## Einheitenüberprüfung MIT

Empfehlung: Vor einer gewerblichen Segmentierung sollte die relevante Betreuungseinheit durch die Beratenden überprüft werden. Durch die MIT.Verbundprüfung kann die Überprüfung in kurzen (3h), begleiteten Workshops erfolgen. Anschließend werden die Verbünde in möglicher Begleitung von MIT in das Kernbanksystem zurückgespielt.



# Szenario Modernes BVR







| ODER Kriterien | Betreuungs-Spanne für MIT* | Umsatz (+extern) | Gewerbl. Obligo | Anlagevermögen | |
|---|---|---|---|---|---|
| Unternehmenskunden | 40 | ≥ 50.000.000 € | Gesamt≥ 1.500.000 € | | |
| Oberer Mittelstand | 90 | ≥ 6.000.000 € | | | |
| Mittelstand | 160 | ≥ 1.500.000 € | ≥ 250.000 € | | |
| Gewerbekunden | 250 | ≥ 500.000 € | ≥ 50.000 € | ≥ 250.000 € Firma | Wachstum |
| Geschäftskunden | 600-1800 | ≥ 30.000 € | ≥ 1 € | | Effizienz |
| Service Geschäftskunden | | ≥ 0 € | Digitales Beratungscenter | | |

Vereine und WEGs durchlaufen Kriterien und erhalten Segment Verein oder WEG, wenn kein Kriterium zutrifft.

*MIT-Erfahrungswerte aus anderen VR-Banken Projekten, bzw. Herleitung über die Gesprächszeiten

# Grobsegmentierung-FK

**BVR-Kriterien 2024/06**

| Segment | Umsatz | Passivolumen | Aktivvolumen |
|---|---|---|---|
| Unternehmenskunden | ab 50.000 TEUR | | |
| Oberer Mittelstand | ab 6.000 TEUR | ab 750 TEUR | ab 750 TEUR |
| Mittelstand | ab 500 TEUR | ab 250 TEUR | ab 250 TEUR |
| Gewerbekunden | ab 250 TEUR | ab 50 TEUR | ab 50 TEUR |
| Geschäftskunden | unter 250 TEUR* | unter 50 TEUR | unter 50 TEUR |

*Bei Kunden, die sowohl Einkommen aus einer selbstständigen Tätigkeit als auch aus einem Angestelltenverhältnis beziehen, erfolgt die Zuordnung in das Geschäftsfeld (Privat- oder Firmenkunden), in dem das überwiegende Einkommen generiert wird.

**Bankindividuelle Sondersegmente, z.B.:**

- Landwirte
- Heilberufe
- Freiberufler
- EEG
- Bauträger
- Immobilienprojektentwickler
- Immobilienbestandshalter
- Kommunen
- Kirchen
- ...

# Detailbetrachtung der Heilberufe



| Schlüssel | Wirtschaftszweig | Heilberufe |
|---|---|---|
| 47730 | Apotheken | Ja |
| 75001 | Tierarztpraxen | |
| 75009 | Sonstige selbstständige Tätigkeiten im Veterinärwesen | |
| 86200 | Arzt- und Zahnarztpraxen | Ja |
| 86203 | Vorsorge- und Rehabilitationskliniken | Ja |
| 86210 | Arztpraxen für Allgemeinmedizin | Ja |
| 86220 | Facharztpraxen | Ja |
| 86230 | Zahnarztpraxen | Ja |
| 86901 | Psychotherapeuten | Ja |
| 86902 | Massage- Krankengymnastikpraxen | |
| 86903 | Heilpraktikerpraxen | |
| 86909 | Sonstige selbständige Tätigkeiten im Gesundheitswesen | |

# Detailbetrachtung Bauträger & Bauprojekte

| Schlüssel | Wirtschaftszweig | Berücksichtigung |
|---|---|---|
| 41101 | Erschließung von unbebauten Grundstücken | Ja |
| 41102 | Bauträger für Nichtwohngebäude | Ja |
| 41103 | Bauträger für Wohngebäude | Ja |

Das Kriterium ist bei **Bauträger & Bauprojekte ist:**

1. Kunden mit einem der rel. Wirtschaftszweige oder VR Rating
2. Branchenschlüssel und VR-Rating und > 5 Mio. Gesamtobligo
3. Sonstige Spez:
    a. mind. Kriterium als Untergrenze? – ab dem ersten Euro
    b. Wie gehen wir mit abgeschlossene Bauträger/projekte um?
    c. Welche Größe spielt mit rein? Verkehrswert, Stücke, Obligo?

# Detailbetrachtung Immobilieninvestoren

| Schlüssel | Wirtschaftszweig | Berücksichtigung |
|---|---|---|
| 68101 | Kauf und Verkauf von eigenen Wohngrundstücken, Wohngebäuden und Wohnungen | Ja |
| 68102 | Kauf und Verkauf von eigenen Gewerbegrundstücken und Nichtwohngebäuden | Ja |
| 68201 | Vermietung, Verpachtung von eigenen oder geleasten Wohngrundstücken, Wohngebäuden und Wohnungen | Ja |
| 68202 | Vermietung, Verpachtung von eigenen oder geleasten Gewerbegrundstücken und Nichtwohngebäuden | Ja |
| 68311 | Vermittlung von Wohngrundstücken, Wohngebäuden und Wohnungen für Dritte | Ja |
| 68312 | Vermittlung von Gewerbegrundstücken und Nichtwohngebäuden für Dritte | Ja |

Das Kriterium ist bei **Immobilieninvestoren ist**

1. Kunden ist in aktueller Bauträger OE betreut
2. Kunden mit einem der rel. Wirtschaftszweige und in fremder OE + € Merkmal?
3. Für die privaten Investoren V+V Einkünfte + VR Rating (Immo-Rating)
4. Rel. Wirtschaftszweige und VR-Rating und Gesamtobligo > 2 Mio €

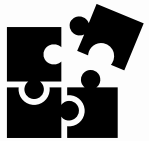
# Sonderregeln
## Vorab aus dem Segmentierungsfilter rausnehmen

- RA und Sonstige
  - Ansprechpartner der Einheit ist auf einer Sonder-OE
  - Kein Vorschlag zur Wanderung
- Inaktive (priv. und gewerblich)
  - Kunden ohne Konto und Volumen
- Mitarbeiter (nicht in Einheit vs Einheitenmitglied)
  - Kunden mit Organschlüssel
  - Kein Vorschlag zur Wanderung
- WEG (auch als Verbundmitglied)
  - Identifikation über Branche und Namen
  - Auf eigener OE oder Verwalter

# Spezialbereiche



**Institutionelle:**
- ungleich Kreditinstitut
- Öffentliche Haushalte und Institutionelle Kunden



**Stiftung:**
- Über Wirtschaftszweig Schlüssel für Stiftungen



**Vereine:**
- Über Wirtschaftszweig und Namen - (e.V., e. Verein)

# Abgrenzung gewerblicher Bereich und N-Personen

**Restanten im gewerblichen:**

- Juristische Personen mit und Ohne Umsatz /Obligo aber mit Konto
- Wirtschaftlich Selbstständige mit bew. Baufi (Volumen unabhängig > 0)
- Wirtschaftliche Selbstständige, gewerbliche ohne Kriterien gehen in den P-Markt

**Alle restlichen Kunden werden weiter geroutet**
**-> private Segmentierung (?)**

# Betreuungsstrategie PK

BVR-Kriterien 2026/02

| Segment | | fein/Potenzial | Einkommen | Kundenanlage-volumen (KAV) | Immobilien-vermögen | Immo-Mieteinnahmen | Kreditvolumen | Sparfähigkeit | Beratereinschätzung / Sonstiges |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Private Banking (2. Modelle kommuniziert) | | Grundsätzlich | ab 10 TEUR mtl. | ab 250 TEUR | ab 2.000 TEUR | 7 TEUR mtl. | ab 1.000/750 TEUR | | |
| | Marktbearbeitung | *Wealth Management* | | *ab 3.000 TEUR* | | | | | |
| | | *mittelkomplexe Kunden* | | *ab 500 TEUR* | | | | | |
| | | *niedrig komplexe Kunden* | | *ab 250 TEUR* | | | | | |
| | | *ODER* | | | | | | | |
| | modellagnostisch | *Unternehmer* | *ab 10 TEUR mtl. UND Unternehmer* | *ab 250 TEUR UND Unternehmer* | | | | | |
| | | *Immobilienkunde* | | | *ab 2.000 TEUR fremdgenutzt oder* | *7 TEUR mtl. oder* | *ab 1.000 TEUR* | | |
| | | *Einkommenskunde* | *ab 10 TEUR mtl.* | | | | | | |
| | | *Vermögenskunde* | | *ab 250 TEUR* | | | | | |
| | | *PB-Zielkunde* | | | | | | | *kleiner 250 TEUR (KAV) und ab 1.000 TEUR Gesamtvermögen* |
| Betreuungskunden* | | Grundsätzlich | ab 2,75 TEUR mtl. 0,4 TEUR Zusatz je Person im Haushalt | ab 45 TEUR | | | ab 135 TEUR | | |
| | | *Fremdvermögen (Passiv, Depot, Rückkaufswerte LV)* | | *fremd: ab 45 TEUR* | | | | | |
| | | *Aktivvolumen fremd* | | | | | *fremd: ab 135 TEUR* | | |
| | | *Stellung im Erwerbsleben* | | | | | | | *Studierende/Auszubildende* |
| | | *Alter* | | | | | | | *18 bis 27 Jahre* |
| | | *Sparfähigkeit* | | | | | | *> 250 Euro* | |
| | | *nicht selbst genutzte Immobilie* | | | | | | | *ja, gemäß Kundenangaben* |
| Servicekunden* | | | unter 2,75 TEUR mtl. 0,4 TEUR Zusatz je Person im Haushalt | unter 45 TEUR | | | unter 135 TEUR | | |
| Inaktive | | kein Girokonto + kein Aktivkonto + Vermögen (Passiv + Depot + Union + BSH + Rückkaufswert LV) unter 200 EUR (ohne Mitgliedschaftsanteile) | | | | | | | |

*Anpassung Grenze Betreuungskunden/Servicekunden nach BVR "Kundensegmentierung_PK" 2026/02
(2016er Werte: Einkommen 1,75 TEUR +0,25 TEUR Zusatz, Kundenanlagevolumen 25 TEUR, Kreditvolumen 100 TEUR)

# Betreuungsstrategie PK

| Kundentyp | | MIT Betreuungs-Spanne |  Einkommen |  Gesamt-vermögen |  Immofinanzierung bewilligt |  Junge Erwachsene |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Private Banking Berater | TOP-Private Banking | 150 | | ≥ 500.000 EUR | | |
| | Private Banking | 250 | ≥ 10.000 EUR | ≥ 250.000 EUR | ≥ 750.000 EUR | |
| Privatkunden-berater | Kundenbetreuer | 500 | ≥ 3.750 EUR | ≥ 100.000 EUR | | |
| | Kundenberater | 800 | ≥ 2.750 EUR | ≥ 45.000 EUR | ≥ 135.000 € hat Haus (VKW) | Alter 18-27 |
| KDC- oder Service Pool | Serviceberater/ Pool | 4000 | >= 0 (Effizienzmarkt) | | | |

# Betreuungskunden - junge Erwachsene – Regeln

- Nachwuchskunden:
  - Alter zwischen 18 und 30 Jahren
  - Beruf: Student oder akademischer Berufseinsteiger
  - 16 jährige im HHE auch ermitteln

**Alter**

**Studenten und Akademiker**

**Kinder in HHE**

**Online-Affinitäten / Kontakte**

**Kleinsparer**

**Negativ**

**Kunden ohne Produktnutzung**

# Sonderregeln
## Vorab aus dem Segmentierungsfilter rausnehmen

- RA und Sonstige
  - Ansprechpartner der Einheit ist auf einer Sonder-OE
  - Kein Vorschlag zur Wanderung
- Inaktive (priv. und gewerblich)
  - Kunden ohne Konto und Volumen
- Mitarbeiter (nicht in Einheit vs Einheitenmitglied)
  - Kunden mit Organschlüssel
  - Kein Vorschlag zur Wanderung
- WEG (auch als Verbundmitglied)
  - Identifikation über Branche und Namen
  - Auf eigener OE oder Verwalter

# Agenda
## 1. Teil: Kundensegmentierung

- Projektablauf in der Kundesegmentierung
- Theorie und Spezifikation der Segmentierung
- Spezifikation der hausindividuellen Kriterien und MIT-Daten
- MIT.finanz.KS die Software zur Kundensegmentierung

# Agenda
## (2. Teil: Kundenüberleitung)

- Bearbeitungsprozess Kundenüberleitung
- Gründe
- Administration der Kundenüberleitung
- Controlling
- MIT.finanz.KU die Software zur Kundenüberleitung

# **Erfahrungen BVR** Kundensegmentierung

Die Ergebnisse sind häufig undifferenziert hinsichtlich:

- Der Umsatz ist in der Regel nur intern: Nutzung externe Daten empfohlen
- Trennung zwischen gewerblichem und wohnwirtschaftlichen Obligo ratsam bei Gewerbekunden
- Vermögen ist nicht relevant für ein Potenzial auf der gewerblichen Seite und deshalb ist es „nur“ relevant für die Co-Beratung
- Die Geschäftskunden müssen hinsichtlich relevanter Betreuung in der Geschäftskundenzuordnung differenziert betrachtet werden
- Vereine, WEG und andere Spezialkunden sind zu identifizieren

# Segmentierungskriterium Umsatz Firmenkunden

## Branchenklasse*

- Dienstleistung (1)
- Handwerk/Gewerbe (1)
- Großhandel (4)
- Produktion (1,5)
- Einzelhandel (2)
- Sonstiges (1)
- Tankstellen (6)

## Konsolidierter Umsatz

- Bilanzumsatz
- Umsatz aus Meldewesen
- Externer Umsatz**
- Faktischer Kontoumsatz***

**Priorisierung**

*Konsolidierte Beträge vor Einzelabschlüssen*

**Normierung konsolidierter Umsatz nach Branche**

Bsp.: Umsatz Dienstleistung von 1 Mio.
-> entspricht Umsatz Einzelhandel von 2 Mio.
-> entspricht normierter Umsatz 1 Mio.

- Basis bilden die gebildeten Wirtschaftsverbünde
- MIT ermittelt die gewerblichen Umsätze
- Berechnung verschiedener quantitative Modelle zur Entscheidungsfindung und Abwägung von Alternativen
- Nutzung von Daten aus agreeBAP und auf Wunsch externe Umsatzdaten für Firmen

# Umsatzdaten im Firmenkundengeschäft

Vorhandene Umsatzquellen

- Bilanzumsatz
- Manueller Umsatz
- Kontoumsatz
- Externer Umsatz

# Umsatznormierung im Firmenkundengeschäft

| Wirtschaftszweig | Kusyma | Freiberuflerkennung | Branchenklasse | Umsatzfaktor |
|---|---|---|---|---|
| Elektrizitätsübertragung | 35120 | | Dienstleistung | 1 |
| Elektrizitätsverteilung | 35130 | | Dienstleistung | 1 |
| Elektrizitätshandel | 35140 | | Großhandel | 4 |
| Gaserzeugung ohne Verteilung | 35211 | | | |
| Gaserzeugung mit Fremdbezug zur Verteilung | 35212 | | | |
| Gaserzeugung ohne Fremdbezug zur Verteilung | 35213 | | | |
| Gasverteilung durch Rohrleitungen | 35220 | | | |
| Gasverteilung durch Rohrleitungen | | | | |

**Umsatznormierung**

| Branchenklasse | Faktor |
|---|---|
| Dienstleistung | 1 |
| Handwerk / Gewerbe | 1 |
| Großhandel | 4 |
| Produktionsunternehmen | 1 |
| Einzelhandel | 2 |
| Sonstige | 1 |

- KONTOUMSATZ, KONTOUMSATZ_NORMIERT
- UMSATZ (Ebil), UMSATZ_FIKO, UMSATZ_MANUELL
- UMSATZ_KONS, UMSATZ_KONS_NORM

# Definition Obligo

Gesamtobligo:

- Besteht aus dem Rahmen aus der Sicherheiten Verrechnung (nicht dem Saldo)
    - Enthält demnach auch die offenen Zusagen
    - Beinhaltet keine Vorratslinien oder Derivatkontingente (Interne vorgehaltene Vereinbarungen)

Gewerbliches Obligo:

- Saldo der Darlehen eines gewerblichen Verbundes (Verbundsatzart mit WS, FK) mit nur gewerblichem Anteil
    - Betrachtung von gewerblichen Investitionskrediten, Gewerblicher Linie und Avalrahmen
    - Keine Betrachtung von offenen Zusagen
    - Keine Betrachtung von Privatkrediten

# Kundeninformation: ID_Feinsegment & Kundensatzart

## Feinsegmente

| Kennung | Bezeichnung | ID_FEINSEGMENT |
|---|---|---|
| - | ohne Feinsegment | 0 |
| HB | Heilberufe | 1 |
| LA | Landwirtschaft | 2 |
| FB | Freie Berufe | 3 |
| KA | Kautionskonten | 4 |
| JE | Junge Erwachsene | 5 |
| WEG | Wohnungseigentümergemeinschaften | 6 |
| VE | Vereine | 7 |
| MA | Mitarbeiter | 8 |
| PK0 | Kleinstkunden Privat | 10 |
| FK0 | Kleinstkunden Gewerbe | 20 |
| PK9 | ohne Produktnutzung | 90 |
| HB9 | ohne Produktnutzung | 91 |
| LA9 | ohne Produktnutzung | 92 |
| FB9 | ohne Produktnutzung | 93 |
| KA9 | ohne Produktnutzung | 94 |
| JE9 | ohne Produktnutzung | 95 |
| WEG9 | ohne Produktnutzung | 96 |
| VE9 | ohne Produktnutzung | 97 |
| MA9 | ohne Produktnutzung | 98 |

## Kundensatzart

| **1. Stelle der "Kundensystematik"** | Kundengruppe | |
|---|---|---|
| | gebietsansässig | gebietsfremd |
| Kreditinstitute | **0** | **5** |
| Öffentliche Haushalte | **1** | **6** |
| Wirtschaftlich unselbständige natürliche Personen | **2** | **7** |
| Wirtschaftlich selbständige natürliche Personen | **3** | **8** |
| Unternehmen und Organisationen | **4** | **9** |

PK

FK

# Co-Segmentierung

Ausgangslage:
Die Betreuungseinheit besteht aus der Firma Lieven GmbH, den Gesellschaftern Lieven und Lieven Jr nebst den Familienmitgliedern

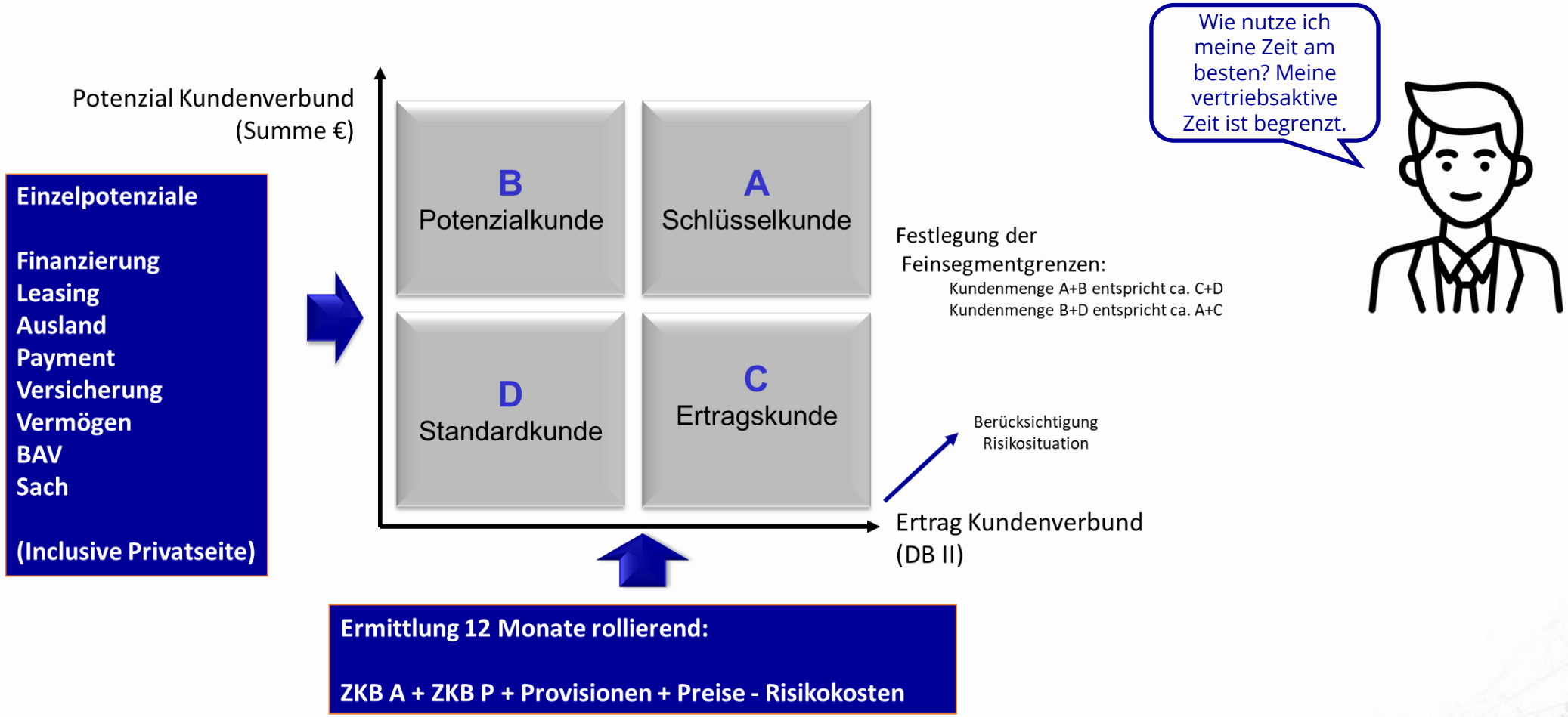
## Alternative 1

Lieven GmbH ← PK-Segmentierung als Gesamtverbund (evtl. Sichteinlagen GG ausschließen)

## Alternative 2

Lieven GmbH ← PK-Segmentierung als aufgeteilt nach PK-Verbünden GmbH, Gesellschafter Lieven und Gesellschafter Lieven Jr.

# Weitere (Fein) Segmentierung:



# Kundensegmentierung Firmenkunden

Fragestellungen zur Abgrenzung zum Firmenkundenmarkt:

- Definition von gewerblichem Obligo und deren Auswirkungen
- Nutzung externer Umsatzdaten für die Identifikation von Potenzialkunden
- Vermögen 250 TEUR?
- Qualität der Rechtsform
- Spezialsegmente Immobilienkunden, Bauträger, EE, ???
- Planung der Kapazitäten und Auslastungsberechnung
- Immorating

Fragen:

Was machen wir mit Konsortial- und SSD Kunden?

Umsatz Vereine Nullen, Umsatz extern von externen nullen

United Internet und Konsorten….

# Merkmalsdefinition Privatkunden

| Segment-Merkmal | Kurzbeschreibung | Berechnungslogik | Quelle |
|---|---|---|---|
| Einkommen | Als Einkommen zählt:<br>- Lohn und Gehalt, Rente<br>- Kindergeld<br>- Miete (80 %).<br><br>→ Falls vorhanden, sonst über Habenumsätze (MIT) | Medianbetrachtung der letzten 12 Monaten für Lohn & Gehalt.<br>+ Kindergeld<br>+ 80 % der Miete des letzten Monats. | IDA<br>(Gehaltsfeld in agreeBAP bzw. Habenumsätze auf dem Konto) |
| Anlagevolumen | Anlagevolumen Bank (inkl. GA) und Verbund<br>(bei R+V-Versicherung zählen die Rückkaufswerte) | Summenzählung der verschiedenen Werte | IDA |
| Bewilligte Bau-finanzierung | Bewilligtes Kreditvolumen Bank (inkl. Überziehung & Kreditlinien) | Summenzählung der verschiedenen Werte | IDA |

# Ermittlung Sparfähigkeit

## Lebenshaltungskosten- bzw. Haushaltspauschalen

### Basis: Laufende Wirtschaftsrechnung (LWR) 2022 und Bürgergeld 2024

Haushaltspauschalen (ohne statistische Versicherungsausgaben) 2024, in EUR

| | | 1 Person | 2 Personen | 3 Personen | 4 Personen | 5 Personen | 6 Personen | 7 Personen |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| bis | 500 | 563 | 1.012 | 1.402 | 1.792 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 750 | 563 | 1.012 | 1.402 | 1.792 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 1.000 | 563 | 1.012 | 1.402 | 1.792 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 1.250 | 563 | 1.012 | 1.402 | 1.792 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 1.500 | 563 | 1.012 | 1.402 | 1.792 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 1.750 | 563 | 1.012 | 1.402 | 1.792 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 2.000 | 578 | 1.012 | 1.402 | 1.792 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 2.250 | 661 | 1.012 | 1.402 | 1.792 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 2.500 | 743 | 1.012 | 1.402 | 1.792 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 2.750 | 786 | 1.012 | 1.402 | 1.792 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 3.000 | 864 | 1.064 | 1.402 | 1.792 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 3.250 | 943 | 1.143 | 1.402 | 1.792 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 3.500 | 1.022 | 1.222 | 1.422 | 1.792 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 3.750 | 1.027 | 1.227 | 1.427 | 1.792 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 4.000 | 1.100 | 1.300 | 1.500 | 1.792 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 4.250 | 1.173 | 1.373 | 1.573 | 1.792 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 4.500 | 1.247 | 1.447 | 1.647 | 1.847 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 4.750 | 1.320 | 1.520 | 1.720 | 1.920 | 2.182 | 2.572 | 2.962 |
| bis | 5.000 | 1.393 | 1.593 | 1.793 | 1.993 | 2.193 | 2.572 | 2.962 |
| ab | 5.000 | 1.393 | 1.593 | 1.793 | 1.993 | 2.193 | 2.572 | 2.962 |

# Segmentierungsszenarien (Lebensphasen)

## Ausgangskonzept

| Altergruppe | Merkmal | PB | IK | KK |
|---|---|---|---|---|
| 0-100 | Einkommen | 7.500 € | 2.750 € | 1 € |
| | Vermögen | 100.000 € | 50.000 € | 2.500 € |
| | Sparfähigkeit | 750 € | 250 € | 1 € |

## Lebensphasen-Dynamik

Anlegen | Kopieren | Löschen | Import | Export

**Lebensphasen**

| Alter von | Alter bis | Bezeichnung |
|---|---|---|
| 0 | 17 | Kind |
| 18 | 30 | Jugend |
| 31 | 45 | Karriere |
| 46 | 64 | Familie |
| 65 | 100 | Pension |

**Beratergruppen**

| Bezeichnung |
|---|
| Private Banking |
| Individualkunden |
| Komfortkunden |

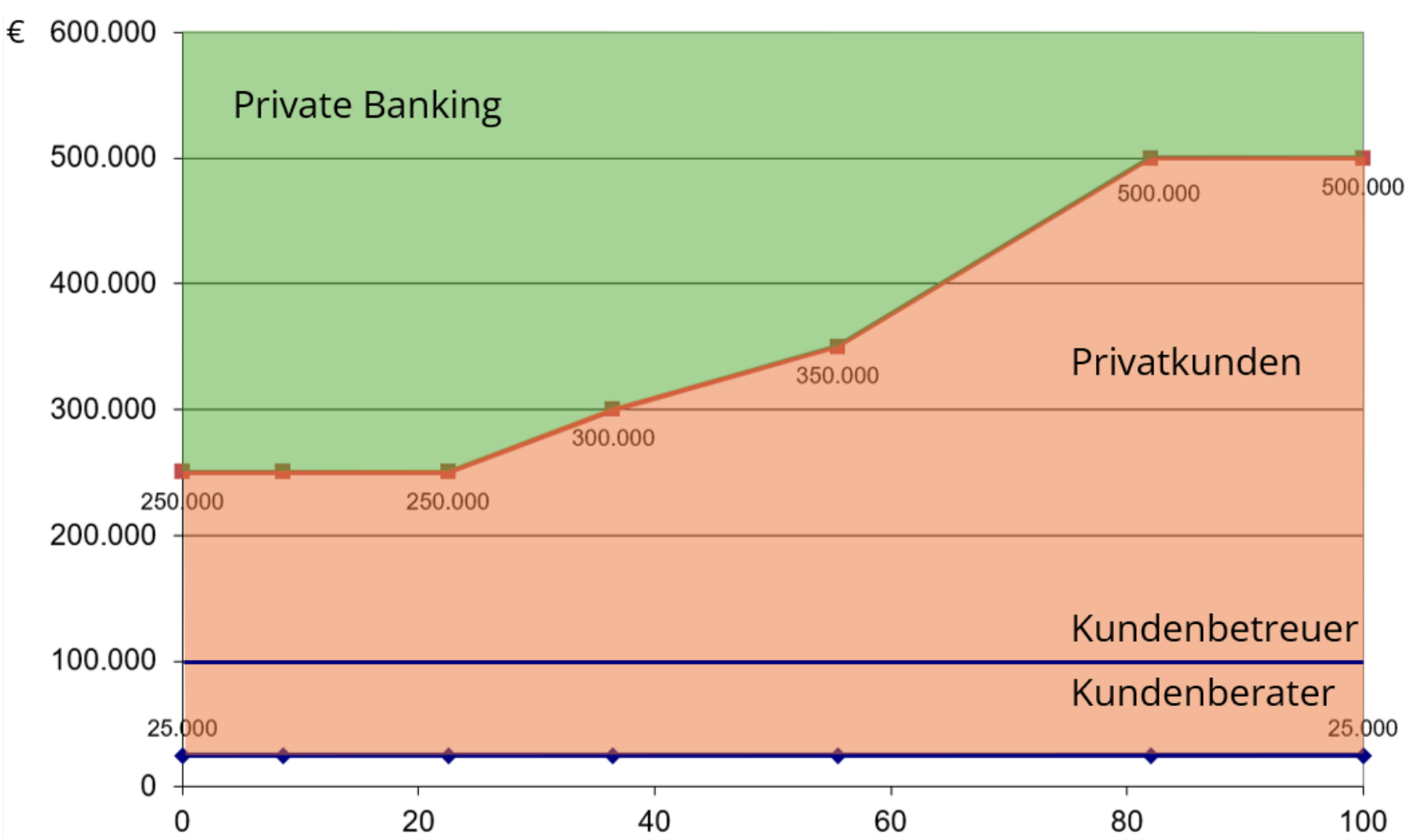
**Merkmale**

| Merkmal | Gesamt |
|---|---|
| Vermoegen | ☑ |
| Einkommen | ☑ |
| Sparfähigkeit | ☑ |

**Lebensphasenmatrix**

| Lebensphasen | Merkmale | Private Banking | Individualkunden | Komfortkunden |
|---|---|---|---|---|
| Kind (0-17) | SegVermoegen | 250000 | 20000 | 2500 |
| | Seg_Einkommen | 6750 | 2000 | 1000 |
| | Sparfähigkeit | 2000 | 250 | 1 |
| Jugend (18-30) | SegVermoegen | 250000 | 25000 | 2500 |
| | Seg_Einkommen | 8000 | 2250 | 1250 |
| | Sparfähigkeit | 3000 | 300 | 1 |
| Karriere (31-45) | SegVermoegen | 400000 | 50000 | 10000 |
| | Seg_Einkommen | 10000 | 3000 | 1250 |
| | Sparfähigkeit | 4000 | 350 | 25 |
| Familie (46-64) | SegVermoegen | 500000 | 100000 | 7500 |
| | Seg_Einkommen | 12500 | 3500 | 1500 |
| | Sparfähigkeit | 5000 | 400 | 50 |
| Pension (65-100) | SegVermoegen | 500000 | 200000 | 10000 |
| | Seg_Einkommen | 12500 | 4000 | 1500 |
| | Sparfähigkeit | 5000 | 450 | 100 |

# Lebensphasenmodellierung am Bsp. Vermögen



# Definitionen von Merkmalen

| | BVR | Merkmal | Umsetzung |
|---|---|---|---|
| Vermögen | Ja | Einlagen | Ja |
| | Ja | Wertpapiere | Ja |
| | Ja | Bausparguthaben | Ja |
| | Ja | Rückkaufswerte | Ja |
| | Nein | Fremdvermögen | Nein |
| Baufinanzierung | Ja | Darlehen im Haus | Ja |
| | Ja | Externe Baufinanzierung | Nein (prüfen) |
| | Ja | Monatsrate? | Nein |
| | Nein | Gesamtobligo | Nein |
| Wertpapiere | Ja | Depot Bank | Ja |
| | Ja | UnionInvest | Ja |
| | Ja | Vermögensverwaltung | Ja (prüfen) |

# Ergebnis:
## Übersicht der verschiedenen Kunden in einem Beraterportfolie

| Beraterplatz | Verbünde | Kapazität | belegte Kapazität | Auslastung in % | Aktivvolumen | Passivvolumen | Deckungsbeitrag II | Segmentreinheit Verbünde | Segmentreinheit Ist (Absolut) | Segmentreinheit Ist |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **321 UK / 321 UK** | | | | | | | | | | |
| 321 0001 - UKB / BP_321 0001 | 14 | 0,56 | 0,20 | 36,53 | 55.720.262 | 4.599.675 | 351.017 | 14 | 4 | 28,57 |
| 321 0011 - UKB / BP_321 0011 | 33 | 1,00 | 0,69 | 69,37 | 222.155.229 | 341.948.895 | 2.047.688 | 33 | 21 | 63,64 |
| 321 0012 - UKB / BP_321 0012 | 855 | 0,00 | 0,50 | n.b. | 2.343.887 | 96.785.990 | 114.334 | 855 | 855 | 100,00 |
| 321 0015 - UKB / BP_321 0015 | 39 | 0,86 | 0,72 | 83,46 | 191.523.688 | 72.386.913 | 1.083.031 | 39 | 14 | 35,90 |
| 321 0016 - UKB / BP_321 0016 | 69 | 0,07 | 0,03 | 37,32 | 92.737.687 | 9.816.319 | -227.027 | 69 | 69 | 100,00 |
| 321 0017 - UKB / BP_321 0017 | 33 | 0,07 | 0,37 | 531,09 | 118.008.901 | 564.855.555 | 1.896.961 | 33 | 33 | 100,00 |
| 321 0018 - UKB / BP_321 0018 | 1 | 0,07 | 0,01 | 15,87 | 146.000 | 21.488.253.009 | 1.439.096 | 1 | 1 | 100,00 |
| 321 0021 - UKB / BP_321 0021 | 101 | 1,00 | 0,60 | 60,29 | 107.959.038 | 74.726.003 | 940.396 | 101 | 79 | 78,22 |
| 321 0022 - UKB / BP_321 0022 | 53 | 1,00 | 0,79 | 79,20 | 277.485.393 | 108.792.164 | 1.610.896 | 53 | 32 | 60,38 |
| 321 0027 - UKB / BP_321 0027 | 52 | 1,00 | 0,94 | 93,80 | 205.357.896 | 89.631.628 | 1.497.847 | 52 | 37 | 71,15 |
| 321 0051 - UKB / BP_321 0051 | 25 | 1,00 | 0,51 | 51,14 | 307.543.579 | 24.292.113 | 1.162.551 | 25 | 14 | 56,00 |
| 321 0052 - UKB / BP_321 0052 | 12 | 0,79 | 0,27 | 33,90 | 91.426.312 | 12.406.749 | 606.800 | 12 | 10 | 83,33 |
| 321 0053 - UKB / BP_321 0053 | 18 | 0,07 | 0,40 | 576,28 | 22.864.739 | 0 | 102.009 | 18 | 18 | 100,00 |
| 321 0054 - UKB / BP_321 0054 | 1 | 0,07 | 0,01 | 15,87 | 2.192.770 | 1.471.889 | 55.808 | 1 | 1 | 100,00 |
| 321 0055 - UKB / BP_321 0055 | 5 | 0,07 | 0,07 | 101,59 | 16.008.964 | 0 | 127.452 | 5 | 5 | 100,00 |
| **Summe 321 UK / 321 UK** | **1.311** | **7,63** | **6,13** | **80,28** | **1.713.474.345** | **22.889.966.901** | **12.808.860** | **1.311** | **1.193** | **91,00** |

# Agenda
## 1. Teil: Kundensegmentierung

- Projektablauf in der Kundesegmentierung
- Theorie und Spezifikation der Segmentierung
- Spezifikation der hausindividuellen Kriterien und MIT-Daten
- MIT.finanz.KS die Software zur Kundensegmentierung

# Agenda
## (2. Teil: Kundenüberleitung)

- Bearbeitungsprozess Kundenüberleitung
- Gründe
- Administration der Kundenüberleitung
- Controlling
- MIT.finanz.KU die Software zur Kundenüberleitung

# Ganzheitliche Betrachtung der Segmentierung

**ODER Kriterien**

| | Betreuungs-Spanne für MIT* | Umsatz (+extern + manuell) | Gewerbl. Obligo | Anlagevermögen | PB_Co |
|---|---|---|---|---|---|
| **Firmenkunden-betreuer** | 40 | ≥ 50.000.000 € | | | |
| | 90 | ≥ 6.000.000 € | Gesamt≥ 750.000 € | | >250.000€ oder Einkommen |
| **Firmenkunden-berater** | 160 | ≥ 500.000 € | ≥ 100.000 € | *≥ 250.000 € und GSK* | |

Wachstum

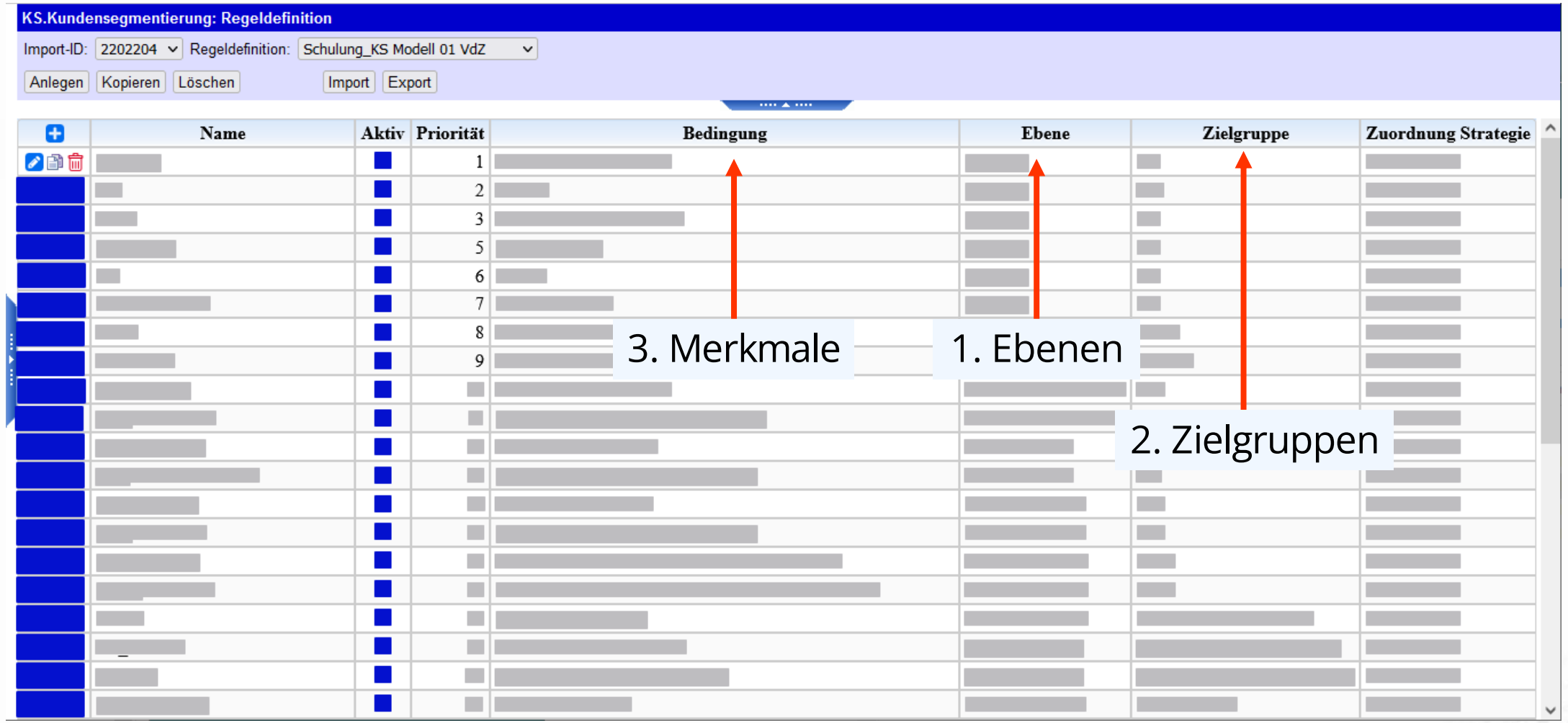
Effizienz

| | | HVB Betreuungs-Spanne* | Einkommen | Gesamt-vermögen | Immofinanzierung bewilligt | Junge Erwachsene |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Geschäftskunden | | | ≥ 50.000 € | ≥ 1 € | | |
| Kundenty | | | | | | |
| Private Banking Berater | TOP-Private Banking | 150 | | ≥ 500.000 EUR | | |
| | Private Banking | 250 | ≥ 7.500 EUR | ≥ 250.000 EUR | ≥ 750.000 EUR | |
| Privatkunden-berater | Filialleiter | 500 | ≥ 3.750 EUR | ≥ 100.000 EUR | | |
| | Kundenberater | 800 | ≥ 2.500 EUR 2 | ≥ 25.000 EUR 1 | ≥ 250.000 € hat Haus (VKW) 4 | Alter 18-27 3 |
| KDC-Berater | Kundenberater/Pool | 4000 | >= 0 (Effizienzmarkt) | | | |

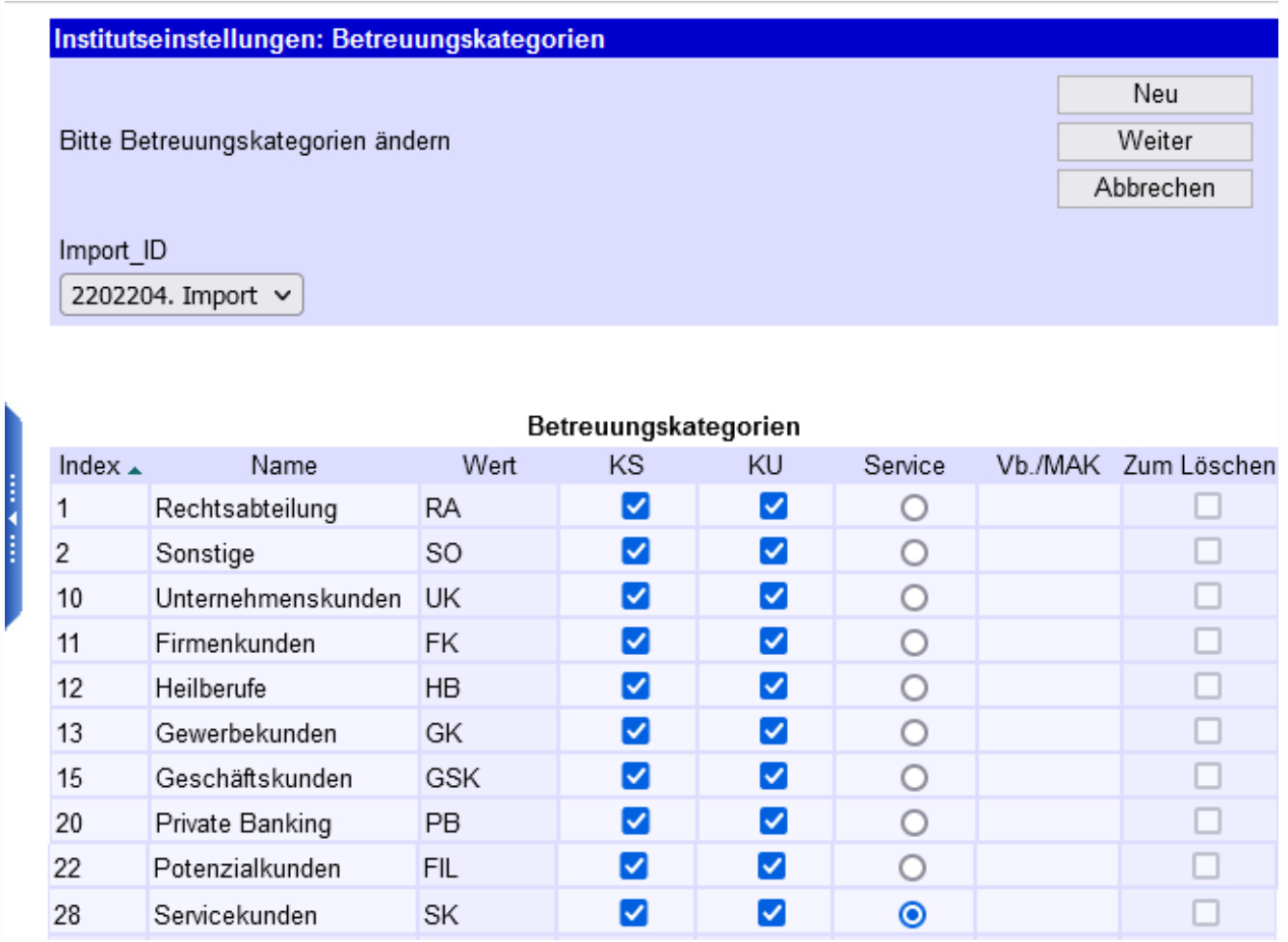
mit finanz

- KS.Kundensegmentierung
  - Merkmaldefinition
  - Segmentierungsszenarien
  - Merkmalberechnung
  - *Regeldefinition*
  - Regelanwendung

# Modell: Regeldefinition und notwendige Elemente



# Ebenen




**Betreuungskategorien**

| Index | Name | Wert | KS | KU | Service | Vb./MAK | Zum Löschen |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Rechtsabteilung | RA | ☑ | ☑ | ○ | | ☐ |
| 2 | Sonstige | SO | ☑ | ☑ | ○ | | ☐ |
| 10 | Unternehmenskunden | UK | ☑ | ☑ | ○ | | ☐ |
| 11 | Firmenkunden | FK | ☑ | ☑ | ○ | | ☐ |
| 12 | Heilberufe | HB | ☑ | ☑ | ○ | | ☐ |
| 13 | Gewerbekunden | GK | ☑ | ☑ | ○ | | ☐ |
| 15 | Geschäftskunden | GSK | ☑ | ☑ | ○ | | ☐ |
| 20 | Private Banking | PB | ☑ | ☑ | ○ | | ☐ |
| 22 | Potenzialkunden | FIL | ☑ | ☑ | ○ | | ☐ |
| 28 | Servicekunden | SK | ☑ | ☑ | ◉ | | ☐ |

# Zielgruppen

**Institutseinstellungen: Feinsegmente**

Bitte Feinsegmente ändern

Neu | Weiter | Abbrechen

Modul: MIT.finanz.KS | Import_ID: 2202204. Import

**Feinsegmente**

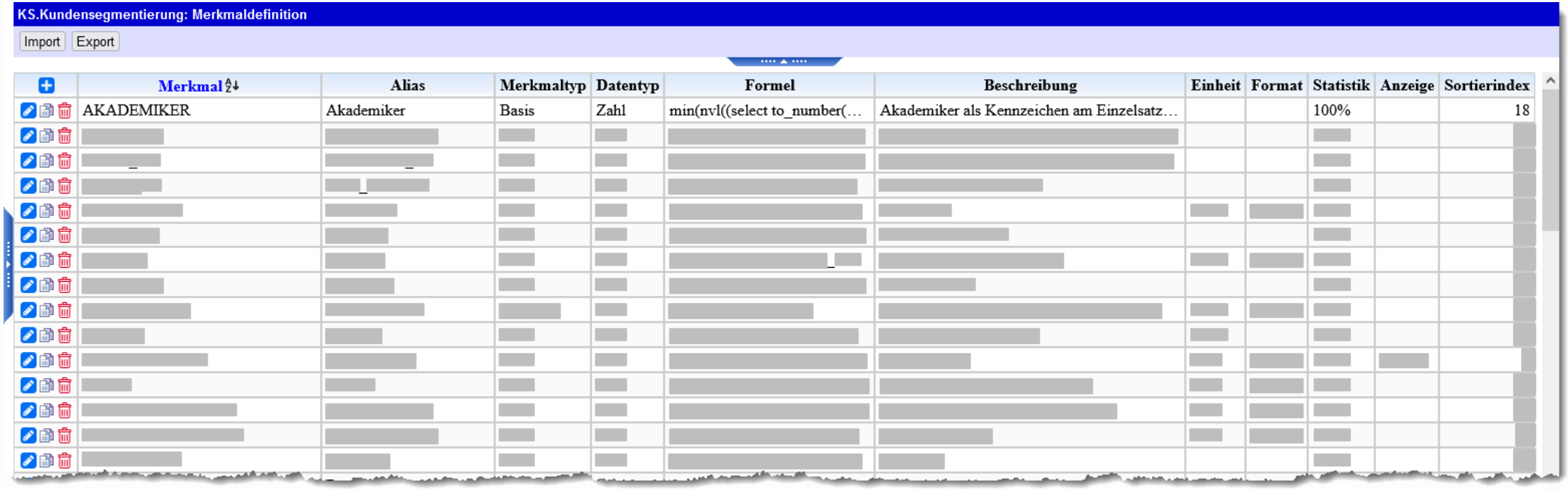
| Index | CRM-Wert | Grobsegment | Feinsegment | Beschreibung | Aktiv | Vb./MAK | Kontakte | Zum Löschen |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | SO | SO | SO | SO | ☑ | | | ☐ |
| 2 | RA | SO | RA | RA | ☑ | | | ☐ |
| 10 | 400 | PB | PB400 | Private Banking, Vermögen | ☑ | 150 | | ☐ |
| 11 | 410 | PB | PB410 | Private Banking, Potenzial | ☑ | 150 | | ☐ |
| 12 | 420 | PB | PB420 | Private Banking, Einkommen | ☑ | 150 | | ☐ |
| 13 | 300 | IK | IK300 | IK, Vermögen | ☑ | 430 | | ☐ |
| 14 | 310 | IK | IK310 | IK, Einkommen | ☑ | 430 | | ☐ |
| 15 | 320 | IK | IK320 | IK, Berufsaufsteiger | ☑ | 430 | | ☐ |
| 16 | 330 | IK | IK330 | IK, Immo-Finanzierer | ☑ | 650 | | ☐ |
| 17 | 340 | IK | IK340 | IK, Studenten | ☑ | 650 | | ☐ |
| 18 | 350 | IK | IK350 | IK, Standardkunden | ☑ | 650 | | ☐ |
| 19 | 200 | KK | KK200 | Junge Erwachsene | ☑ | 800 | | ☐ |

# Modellierung



# Modellierung: Merkmaldefinition

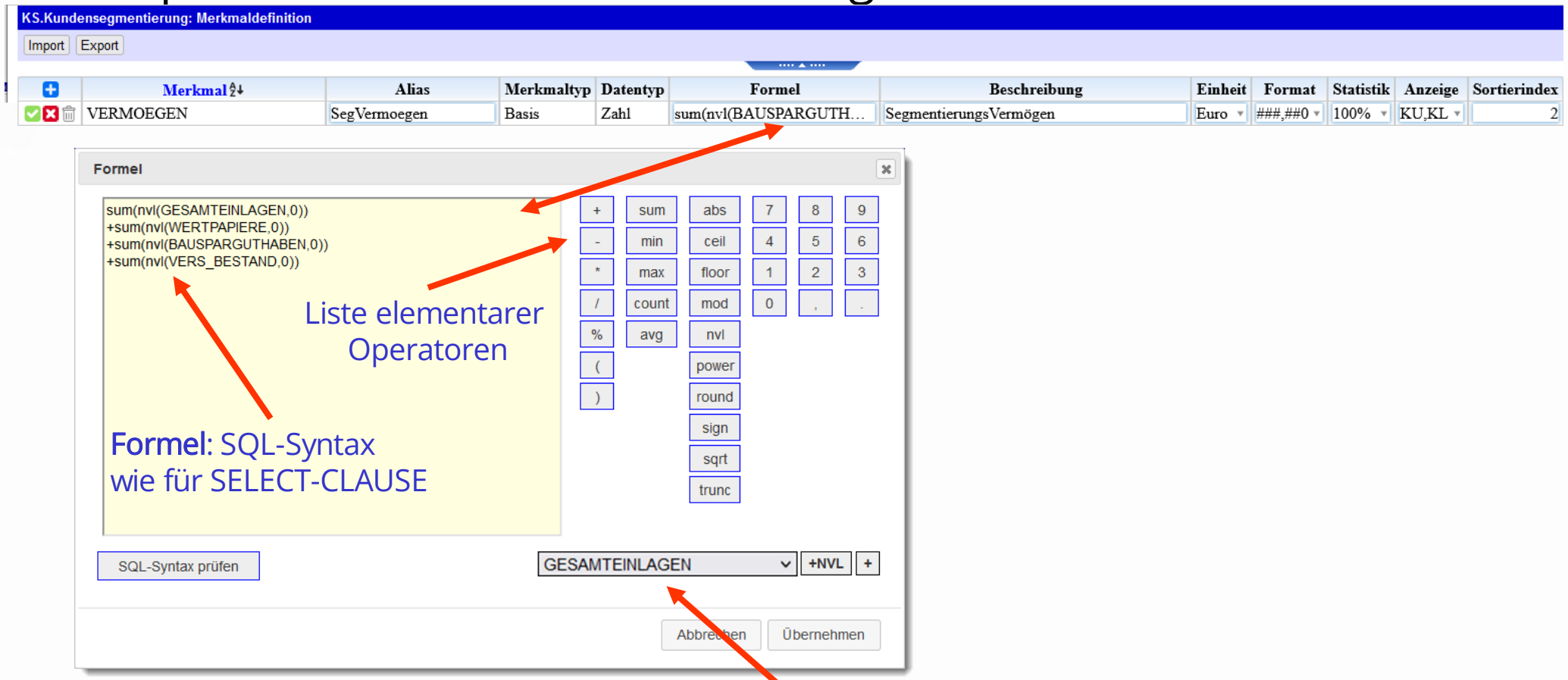
## Struktur der Merkmaldefinition




| Merkmal | Alias | Merkmaltyp | Datentyp | Formel | Beschreibung | Einheit | Format | Statistik | Anzeige | Sortierindex |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| AKADEMIKER | Akademiker | Basis | Zahl | min(nvl((select to_number(… | Akademiker als Kennzeichen am Einzelsatz… | | | 100% | | 18 |

# Modellierung: Merkmaldefinition

- Beispiel Merkmaldefinition: Vermögen

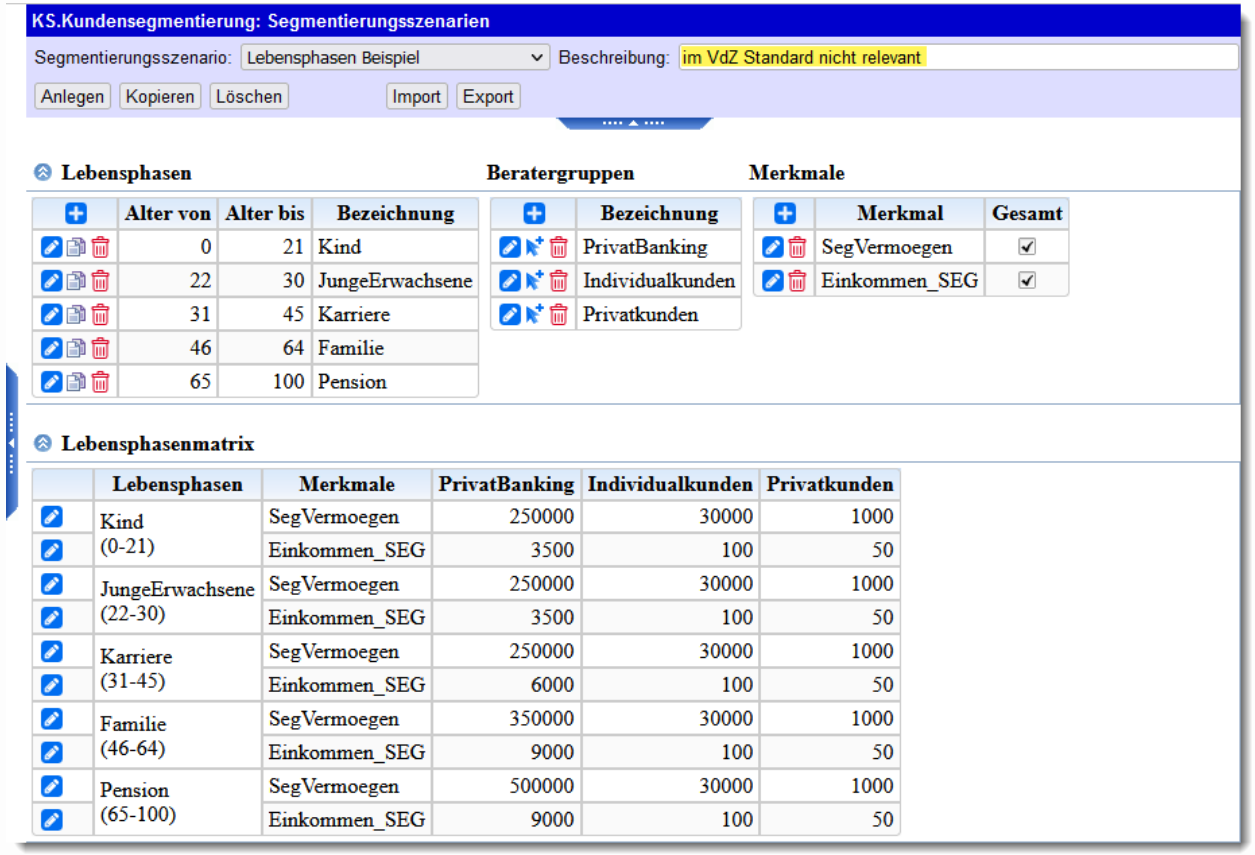


# Modellierung



# Modellierung: Lebensphasenszenarien

im VdZ-Standard nicht relevant



KS.Kundensegmentierung: Segmentierungsszenarien

Segmentierungsszenario: Lebensphasen Beispiel  Beschreibung: im VdZ Standard nicht relevant

Anlegen | Kopieren | Löschen | Import | Export

**Lebensphasen**

| Alter von | Alter bis | Bezeichnung |
|---|---|---|
| 0 | 21 | Kind |
| 22 | 30 | JungeErwachsene |
| 31 | 45 | Karriere |
| 46 | 64 | Familie |
| 65 | 100 | Pension |

**Beratergruppen**

| Bezeichnung |
|---|
| PrivatBanking |
| Individualkunden |
| Privatkunden |

**Merkmale**

| Merkmal | Gesamt |
|---|---|
| SegVermoegen | ☑ |
| Einkommen_SEG | ☑ |

**Lebensphasenmatrix**

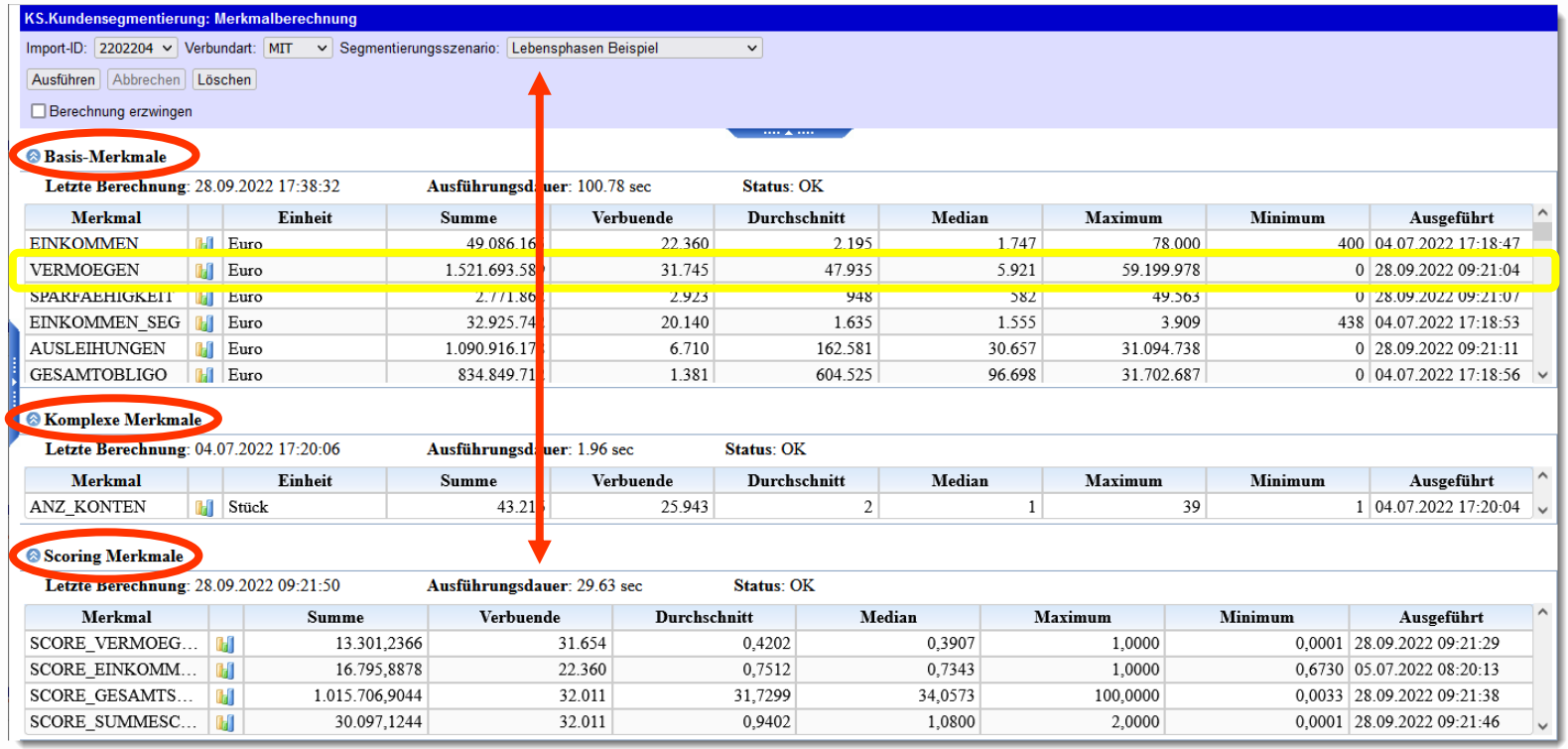
| Lebensphasen | Merkmale | PrivatBanking | Individualkunden | Privatkunden |
|---|---|---|---|---|
| Kind (0-21) | SegVermoegen | 250000 | 30000 | 1000 |
| | Einkommen_SEG | 3500 | 100 | 50 |
| JungeErwachsene (22-30) | SegVermoegen | 250000 | 30000 | 1000 |
| | Einkommen_SEG | 3500 | 100 | 50 |
| Karriere (31-45) | SegVermoegen | 250000 | 30000 | 1000 |
| | Einkommen_SEG | 6000 | 100 | 50 |
| Familie (46-64) | SegVermoegen | 350000 | 30000 | 1000 |
| | Einkommen_SEG | 9000 | 100 | 50 |
| Pension (65-100) | SegVermoegen | 500000 | 30000 | 1000 |
| | Einkommen_SEG | 9000 | 100 | 50 |

# Modellierung



# Modellierung: Merkmalsberechnung

- Statistik zur QS für definierte Merkmale
- Vorbereitung zur Merkmalanwendung in KS-Modellen
- Jedes Merkmal kann in mehreren Modellen verwendet werden

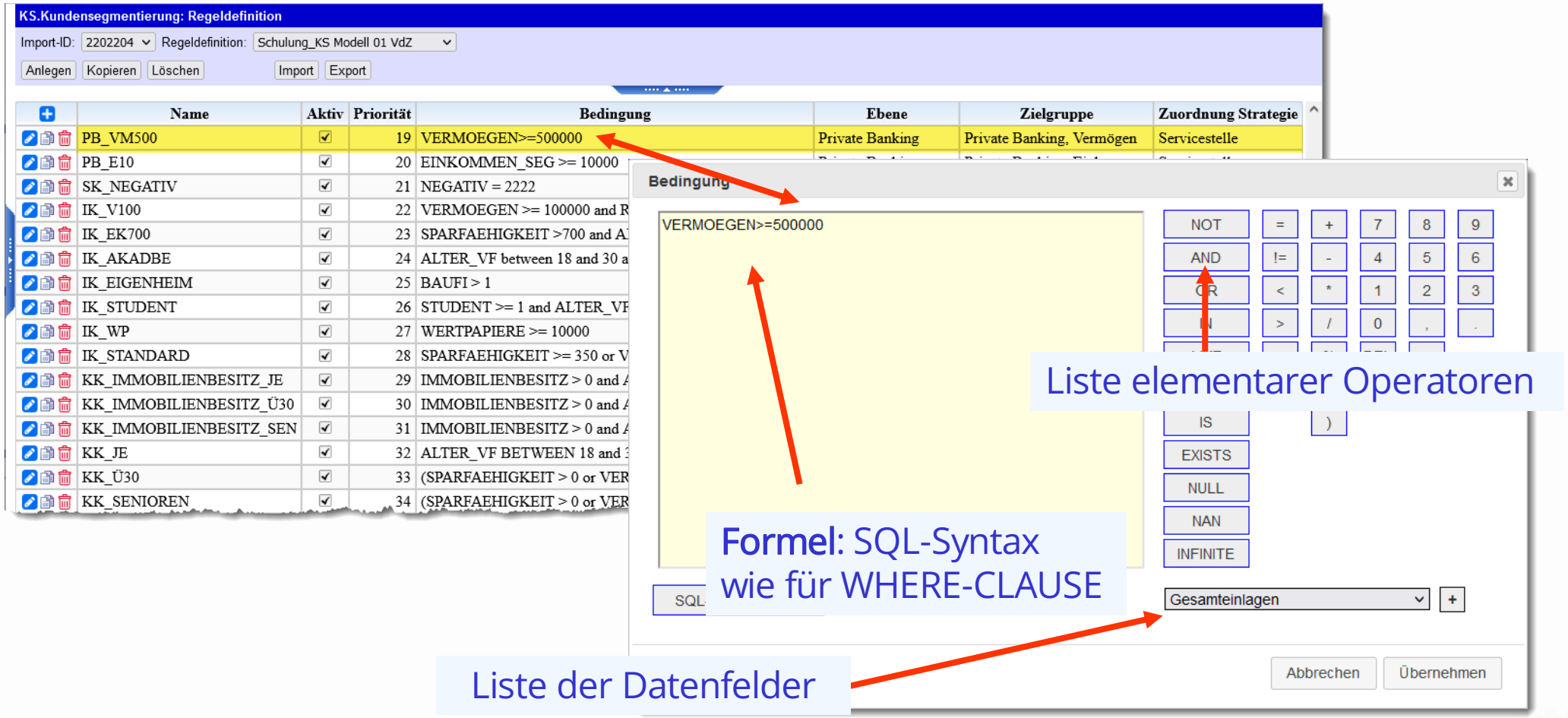


# Modellierung



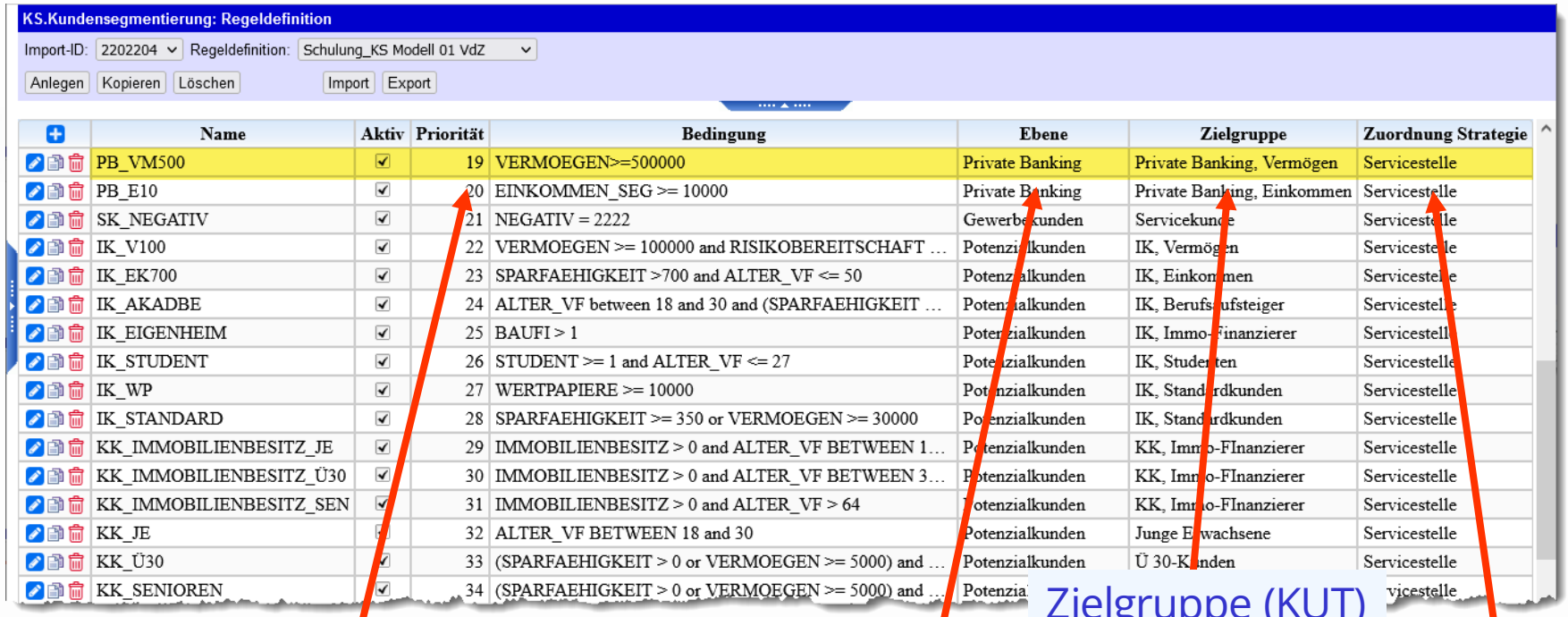
# Modellierung: Regeldefinition

## Beispiel: Vermögenskriterium für Private Banking Kunden



# Modellierung: Regeldefinition

## Beispiel: Vermögenskriterium für Private Banking Kunden




| Name | Aktiv | Priorität | Bedingung | Ebene | Zielgruppe | Zuordnung Strategie |
|---|---|---|---|---|---|---|
| PB_VM500 | ☑ | 19 | VERMOEGEN>=500000 | Private Banking | Private Banking, Vermögen | Servicestelle |
| PB_E10 | ☑ | 20 | EINKOMMEN_SEG >= 10000 | Private Banking | Private Banking, Einkommen | Servicestelle |
| SK_NEGATIV | ☑ | 21 | NEGATIV = 2222 | Gewerbekunden | Servicekunde | Servicestelle |
| IK_V100 | ☑ | 22 | VERMOEGEN >= 100000 and RISIKOBEREITSCHAFT … | Potenzialkunden | IK, Vermögen | Servicestelle |
| IK_EK700 | ☑ | 23 | SPARFAEHIGKEIT >700 and ALTER_VF <= 50 | Potenzialkunden | IK, Einkommen | Servicestelle |
| IK_AKADBE | ☑ | 24 | ALTER_VF between 18 and 30 and (SPARFAEHIGKEIT … | Potenzialkunden | IK, Berufsaufsteiger | Servicestelle |
| IK_EIGENHEIM | ☑ | 25 | BAUFI > 1 | Potenzialkunden | IK, Immo-Finanzierer | Servicestelle |
| IK_STUDENT | ☑ | 26 | STUDENT >= 1 and ALTER_VF <= 27 | Potenzialkunden | IK, Studenten | Servicestelle |
| IK_WP | ☑ | 27 | WERTPAPIERE >= 10000 | Potenzialkunden | IK, Standardkunden | Servicestelle |
| IK_STANDARD | ☑ | 28 | SPARFAEHIGKEIT >= 350 or VERMOEGEN >= 30000 | Potenzialkunden | IK, Standardkunden | Servicestelle |
| KK_IMMOBILIENBESITZ_JE | ☑ | 29 | IMMOBILIENBESITZ > 0 and ALTER_VF BETWEEN 1… | Potenzialkunden | KK, Immo-FInanzierer | Servicestelle |
| KK_IMMOBILIENBESITZ_Ü30 | ☑ | 30 | IMMOBILIENBESITZ > 0 and ALTER_VF BETWEEN 3… | Potenzialkunden | KK, Immo-FInanzierer | Servicestelle |
| KK_IMMOBILIENBESITZ_SEN | ☑ | 31 | IMMOBILIENBESITZ > 0 and ALTER_VF > 64 | Potenzialkunden | KK, Immo-FInanzierer | Servicestelle |
| KK_JE | ☑ | 32 | ALTER_VF BETWEEN 18 and 30 | Potenzialkunden | Junge Erwachsene | Servicestelle |
| KK_Ü30 | ☑ | 33 | (SPARFAEHIGKEIT > 0 or VERMOEGEN >= 5000) and … | Potenzialkunden | Ü 30-Kunden | Servicestelle |
| KK_SENIOREN | ☑ | 34 | (SPARFAEHIGKEIT > 0 or VERMOEGEN >= 5000) and … | Potenzialkunden | | Servicestelle |

Position der Bedingung

Betreuungsebene

Zielgruppe (KUT)

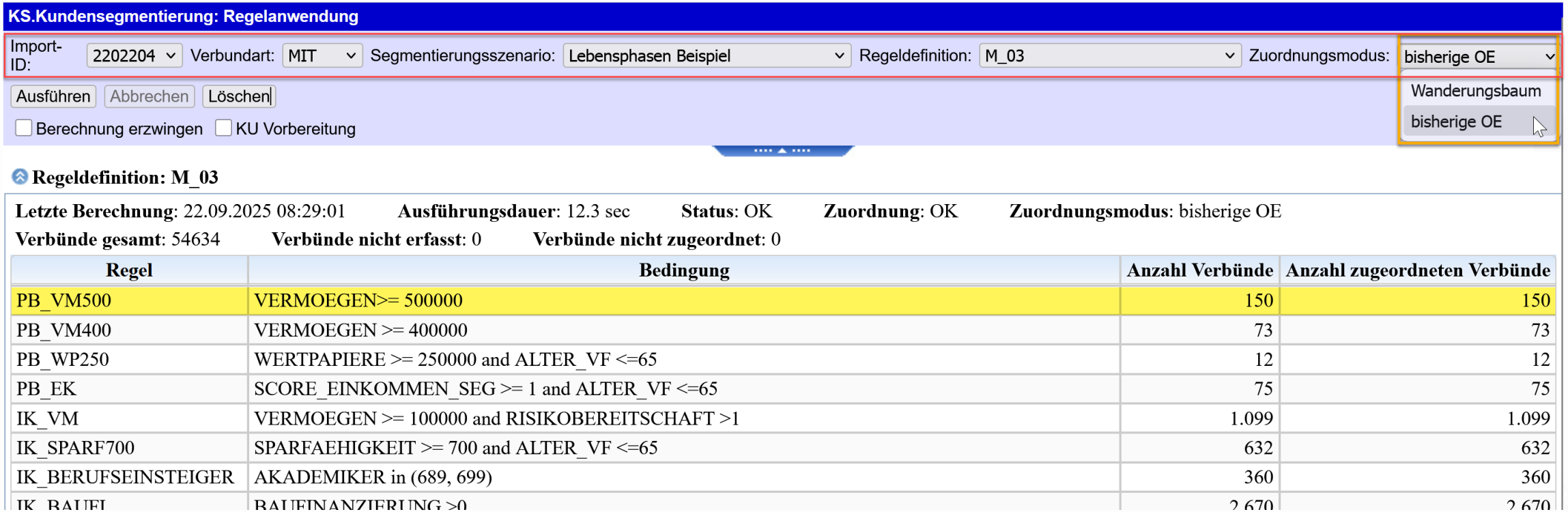
Auswahlstrategie Ziel-BST

# Modellierung



# Modellierung: Regelanwendung

siehe z.B. *„PB_VM500“* Vermögenskriterium für Private Banking Kunden




**Regeldefinition: M_03**

**Letzte Berechnung**: 22.09.2025 08:29:01 **Ausführungsdauer**: 12.3 sec **Status**: OK **Zuordnung**: OK **Zuordnungsmodus**: bisherige OE

**Verbünde gesamt**: 54634 **Verbünde nicht erfasst**: 0 **Verbünde nicht zugeordnet**: 0

| Regel | Bedingung | Anzahl Verbünde | Anzahl zugeordneten Verbünde |
|---|---|---|---|
| PB_VM500 | VERMOEGEN>= 500000 | 150 | 150 |
| PB_VM400 | VERMOEGEN >= 400000 | 73 | 73 |
| PB_WP250 | WERTPAPIERE >= 250000 and ALTER_VF <=65 | 12 | 12 |
| PB_EK | SCORE_EINKOMMEN_SEG >= 1 and ALTER_VF <=65 | 75 | 75 |
| IK_VM | VERMOEGEN >= 100000 and RISIKOBEREITSCHAFT >1 | 1.099 | 1.099 |
| IK_SPARF700 | SPARFAEHIGKEIT >= 700 and ALTER_VF <=65 | 632 | 632 |
| IK_BERUFSEINSTEIGER | AKADEMIKER in (689, 699) | 360 | 360 |
| IK_BAUFI | BAUFINANZIERUNG >0 | 2.670 | 2.670 |

# Modellierung



# Ergebniskontrolle: Regeln und deren quantitative Wirkung

## Ergebnisse zum gerechneten Modell prüfen

**KS.Berichte.Verbünde pro Regel**

Import-ID: 2202204 | Verbundart: MIT | Segmentierungsszenario: Lebensphasen Beispiel | Regeldefinition: M_03

Sortieren nach: Priorität | Sortierrichtung: Aufsteigend

Aktualisieren | PDF-Bericht | CSV-Export Verbünde | CSV-Export Kunden

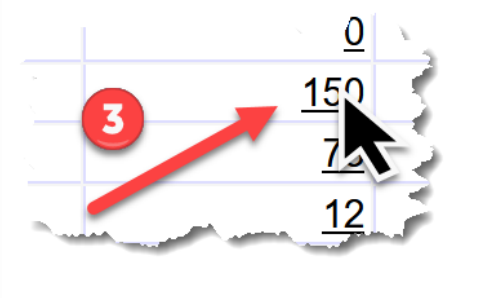
1 2

| Priorität | Regel | Aktiv | Bedingung | Ziel-Betreuungskategorie | Zielgruppe | Anzahl Verbünde | Anzahl der zugeord. Verbünde |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 33 | GK_GESOBLIGO100_FB | ja | GESAMTOBLIGO_FK >= 100000 and FEINSEGMENT in (3) | FK | GK | 49 | 49 |
| 34 | GK_GESOBLIGO100 | ja | GESAMTOBLIGO_FK >= 100000 | FK | GK | 192 | 192 |
| 35 | GSK_LS | ja | FEINSEGMENT = 2 | FK | GSK | 23 | 23 |
| 36 | VEREINE | ja | FEINSEGMENT = 7 | SK | VER | 267 | 267 |
| 37 | GSK_UMS30 | ja | UMSATZ >= 30000 | FK | GSK | 476 | 476 |
| 38 | GSK_GESOBLIGO10 | ja | GESAMTOBLIGO >= 10000 | FK | GSK | 85 | 85 |
| 39 | GSK_GEWO1 | ja | GEWOBLIGO >= 1 | FK | GSK | 26 | 26 |
| 40 | SK_NEGATIV | ja | NEGATIV >=1 | SK | SK100 | 0 | 0 |
| 41 | PB_VM500 | ja | VERMOEGEN>= 500000 | PB | PB400 | 150 | 150 |
| 42 | PB_VM400 | ja | VERMOEGEN >= 400000 | PB | PB400 | 73 | 73 |
| 43 | PB_WP250 | ja | WERTPAPIERE >= 250000 and ALTER_VF <=65 | PB | PB410 | 12 | 12 |
| 44 | PB_EK | ja | SCORE_EINKOMMEN_SEG >= 1 and ALTER_VF <=65 | PB | PB420 | 75 | 75 |
| 45 | IK_VM | ja | VERMOEGEN >= 100000 and RISIKOBEREITSCHAFT >1 | FIL | IK300 | 1.099 | 1.099 |

3

# Ergebniskontrolle: Regeln und deren quantitative Wirkung

Bsp.: Regel 41 PB_VM500




**KS.Berichte.Verbünde pro Regel**

Zurück

**Regel :** PB_VM500 **Bedingung :** VERMOEGEN>= 500000

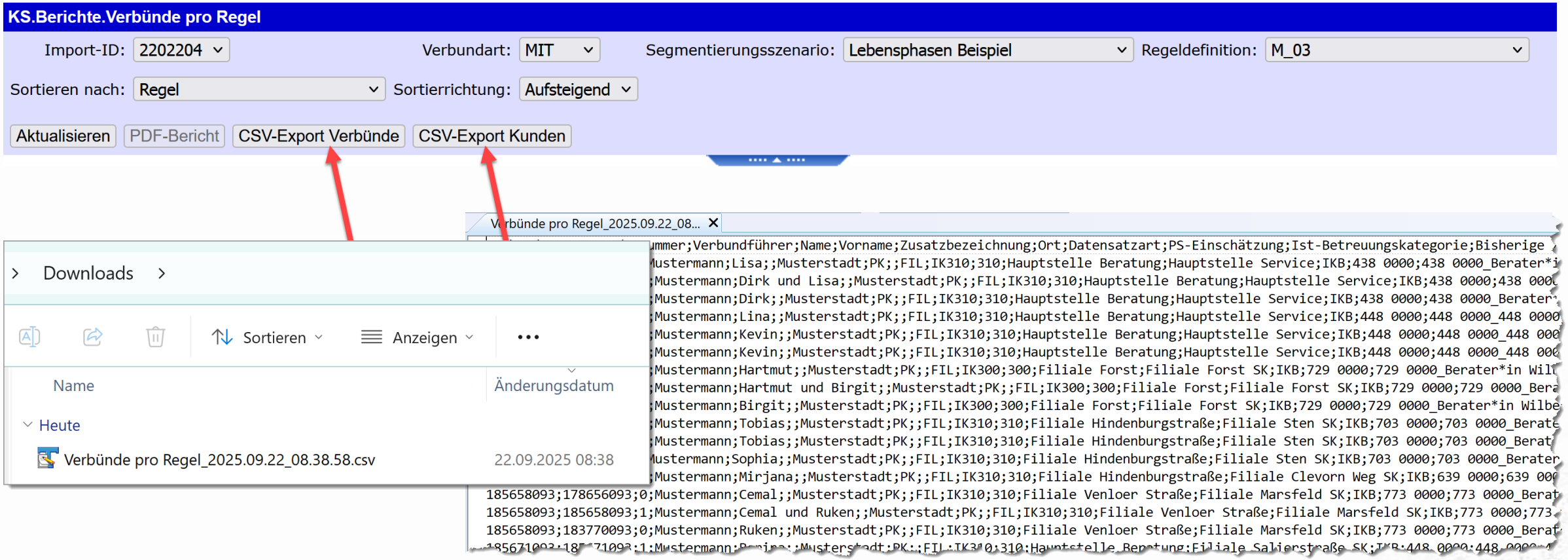
**Ziel-Betreuungskategorie :** PB **Zielgruppe :** PB400 **Anzahl Verbünde :** 150

CSV-Export PDF-Bericht

| Verbundführer<br>Name<br>Vorname<br>Zusatzbezeichnung | Bisherige Zielgruppe<br>Basisstelle<br>Beraterplatz<br>Beraterplatztyp<br>Zielstelle | Ausleihungen | GesObligo | Sparfähigkeit | SegVermoegen |
|---|---|---|---|---|---|
| 102420093<br>Mustermann<br>Klaus und Bettina<br>- | PB400<br>Hauptstelle Service<br>320 0000<br>PBB<br>Privat Banking | 0 | 0 | 0 | 643.580 |
| 102794093<br>Mustermann<br>Thomas und Britta<br>- | PB400<br>Filiale Marsfeld SK<br>300 0000<br>PBB<br>Privat Banking | 0 | 0 | 0 | 685.094 |
| 103529093<br>Mustermann<br>Lazaros<br>- | PB410<br>Filiale Forst SK<br>310 0000<br>PBB<br>Privat Banking | 0 | 0 | 0 | 554.314 |
| 103773093<br>Mustermann<br>Hans-Josef und Bettina<br>- | PB400<br>Hauptstelle Service<br>320 0000<br>PBB<br>Privat Banking | 0 | 0 | 3.166 | 804.928 |

# Ergebniskontrolle: Datenexport Verbünde oder Verbundführer

## Ergebnisse zum gerechneten Modell exportieren

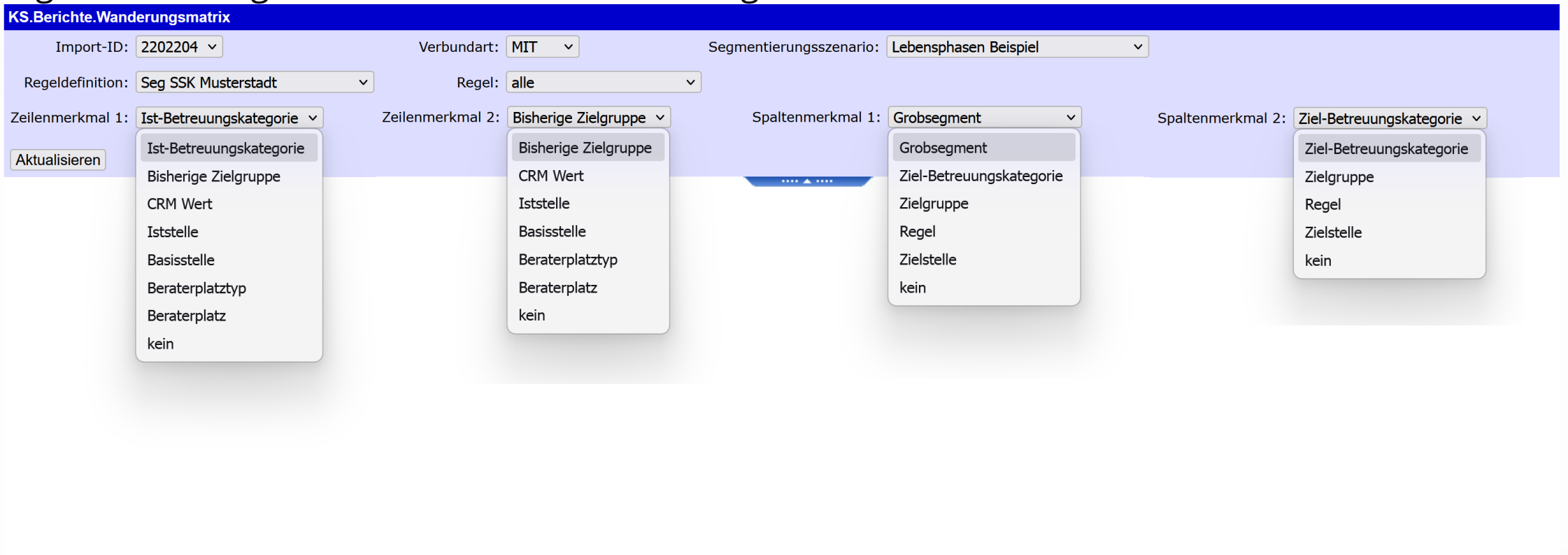


# Modellierung



# Ergebniskontrolle: Wanderungsmatrix

Ergebnisse zum gerechneten Modell: Berichtsmöglichkeiten



# Ergebniskontrolle: Wanderungsmatrix

## Ergebnisse zum gerechneten Modell: Berichtsbeispiel

**KS.Berichte.Wanderungsmatrix**

Import-ID: 2202204 | Verbundart: MIT | Segmentierungsszenario: Lebensphasen Beispiel

Regeldefinition: M_03 | Regel: alle

Zeilenmerkmal 1: Ist-Betreuungskategorie | Zeilenmerkmal 2: Bisherige Zielgruppe | Spaltenmerkmal 1: Ziel-Betreuungskategorie | Spaltenmerkmal 2: Zielgruppe

Aktualisieren

| | RA | SO | FK | PB | | | | | | | | | FIL | SK | Gesamt |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | PB400 | PB410 | PB420 | IK300 | IK310 | IK330 | IK350 | TOT | 5A0 | | | |
| **RA** | 1.635 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **1.635** |
| **SO** | 0 | 961 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **961** |
| **FK** | 0 | 495 | 1.201 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 111 | 106 | **1.921** |
| **PB** | 0 | 173 | 54 | 161 | 14 | 17 | 6 | 1 | 2 | 1 | 11 | 1 | 430 | 41 | **912** |
| **FIL** | 0 | 18.386 | 188 | 62 | 3 | 58 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23.150 | 7.315 | **49.162** |
| **SK** | 0 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 7 | **43** |
| **Gesamt** | **1.635** | **20.042** | **1.443** | **229** | **17** | **77** | **6** | **1** | **2** | **1** | **11** | **1** | **23.700** | **7.469** | **54.634** |

# Ergebniskontrolle: Wanderungsmatrix

## Ergebnisse zum gerechneten Modell: Berichtsbeispiel

| PB | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **PB400** | **PB410** | **PB420** | **IK300** | **IK310** | **IK330** | **IK350** | **TOT** | **5A0** |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 161 | 14 | 17 | 6 | 1 | 2 | 1 | 11 | 1 |
| 62 | 3 | 58 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **229** | **17** | **77** | **6** | **1** | **2** | **1** | **11** | **1** |

Import-ID: 2202204 Verbundart: MIT Segmentierungsszenario: Lebensphasen Beispiel

Regeldefinition: M_03 Regel: alle

Zeilenmerkmal 1: Ist-Betreuungskategorie Zeilenmerkmal 2: Bisherige Zielgruppe Spaltenmerkmal 1: Ziel-Betreuungskategorie Spaltenmerkmal 2: Regel

Aktualisieren

| | RA | SO | FK | PB | | | | | | FIL | SK | Gesamt |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | MA | VERSTORBEN | PB_VM500 | PB_VM400 | PB_WP250 | PB_EK | | | |
| **RA** | 1.635 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **1.635** |
| **SO** | 0 | 961 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **961** |
| **FK** | 0 | 495 | 1.201 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 2 | 111 | 106 | **1.921** |
| **PB** | 0 | 173 | 54 | 17 | 18 | 112 | 43 | 9 | 15 | 430 | 41 | **912** |
| **FIL** | 0 | 18.386 | 188 | 0 | 0 | 33 | 29 | 3 | 58 | 23.150 | 7.315 | **49.162** |
| **SK** | 0 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 7 | **43** |
| **Gesamt** | **1.635** | **20.042** | **1.443** | **17** | **18** | **150** | **73** | **12** | **75** | **23.700** | **7.469** | **54.634** |

# Modellierung



# Modellübersicht

**KS.Berichte.Modellübersicht**

Import-ID: alle | Verbundart: alle | Segmentierungsszenario: Lebensphasen | Regeldefinition: alle

Sortieren nach: Import-ID | Sortierrichtung: Aufsteigend

Aktualisieren | PDF-Bericht

| Import-ID | Verbundart | Segmentierungs-Szenario | Segmentierungs-Szenario Beschreibung | Regeldefinition | Regelbeschreibung | Zuordnungsmodus | Letzte Berechnung | Kundenüberleitung aufgebaut | Kundenüberleitung aktiv | Model Nr. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5202506 | MIT | Lebensphasen | Basismodell | | | | | | | |
| 5202506 | MIT | Lebensphasen | Basismodell | | | | | | | |
| 5202506 | MIT | Lebensphasen | Basismodell | | | | | | | |
| 5202506 | MIT | Lebensphasen | Basismodell | | | | | | | |

## Agenda
(1. Teil: Kundensegmentierung)

- Projektablauf in der Kundesegmentierung
- Theorie und Spezifikation der Segmentierung
- Spezifikation der hausindividuellen Kriterien und MIT-Daten
- MIT.finanz.KS die Software zur Kundensegmentierung

## Agenda
(2. Teil: Kundenüberleitung)

- Bearbeitungsprozess Kundenüberleitung
- Gründe und Sperrfristen
- Administration der Kundenüberleitung
- Controlling
- MIT.finanz.KU die Software zur Kundenüberleitung

# Ziel

1

## Die Software MIT.finanz.KS und MIT.finanz.KU im Detail

- kennen lernen und
- unabhängig von MIT anwenden können

2

## Die Segmentierungs-ergebnisse für die eigene Bank

- qualitätssichern und
- abnehmen können

3

## Den Ablauf der Kundenüberleitung für die eigene Bank

- festlegen können,
- und die Parametrierung der Software festlegen können

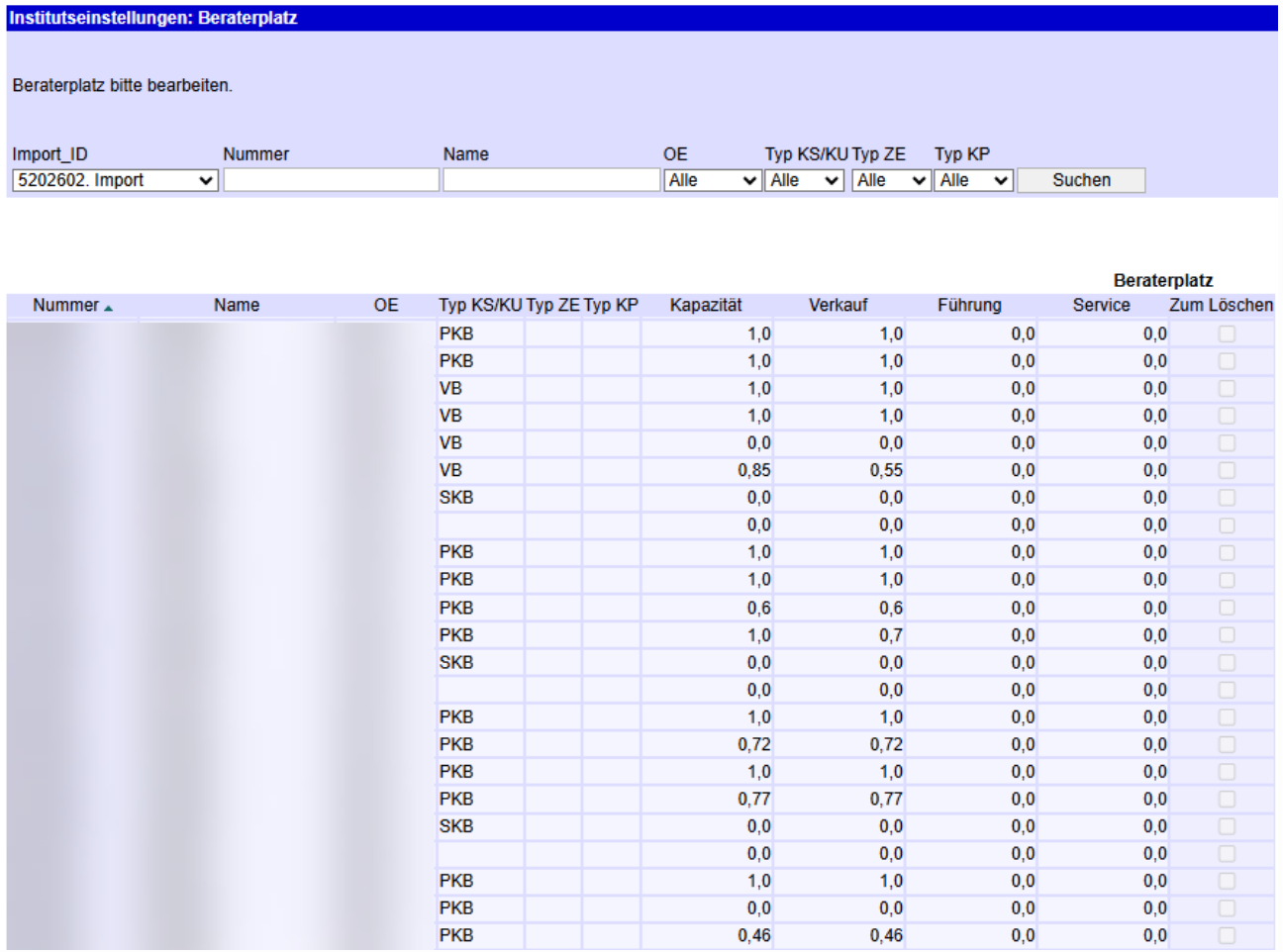
# Kundenüberleitung

- Initialisierung
  - Ist das Vertriebskonzept verabschiedet und die Umsetzung beschlossen?
  - Ist festlegt und konfiguriert, welche Berater den Organisationseinheiten zugeordnet sind (bisherige und neue Berater)?
  - Ist die Beraterplatzqualifikation sowie die Wertigkeiten je Beraterplatztyp gepflegt?
  - Sind die Wanderungen der Kunden final festgelegt?
  - Sind die Gründe abgestimmt, die im Falle einer vom Systemvorschlag abweichenden Überleitungsentscheidung angegeben werden dürfen?
  - Ist ein Ansprechpartner für Fragen zur Bedienung der Software benannt?
  - Gibt es terminliche Rahmenbedingungen, die die zeitliche Abfolge des Kundenüberleitungsprozesses beeinflussen (Schließen von Organisationseinheiten wg. Umbau; geplante Zielvereinbarung im Herbst auf neuen Kundensegmente für das folgende Geschäftsjahr, etc.)?

# Segmentierungsvorschlag = Ergebnis der Kundensegmentierung

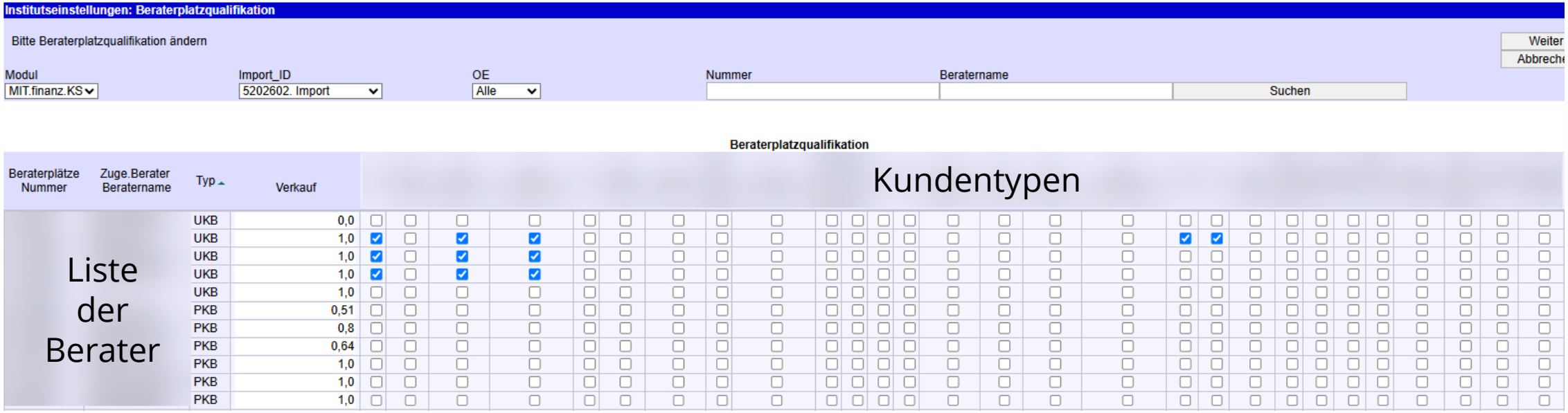
| Anzahl von MITVERBUND | Spaltenbeschriftungen | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ⊞ SO | ⊞ RA | ⊟ UK | | UK Ergebnis | ⊞ FK | ⊞ GK | ⊞ PB | ⊞ FIL | ⊞ SK | Gesamtergebnis |
| Zeilenbeschriftungen | | | 010_UK_U20000 | 011_UK_GESO5000 | | | | | | | |
| SO | 961 | | | | | | | | | | 961 |
| RA | 1.564 | 71 | | | | | | | | | 1.635 |
| FK | 496 | | 58 | 12 | 70 | 210 | 588 | 6 | 551 | | 1.921 |
| PB | 154 | | | | | 5 | 69 | 175 | 509 | | 912 |
| FIL | 16.637 | | 1 | | 1 | 4 | 9.923 | 41 | 22.556 | | 49.162 |
| SK | 25 | | | | | | 7 | | 9 | 2 | 43 |
| **Gesamtergebnis** | **19.837** | **71** | **59** | **12** | **71** | **219** | **10.587** | **222** | **23.625** | **2** | **54.634** |

# Beraterplätze




- Sind alle relevanten Beraterplätze angelegt?
- Sind die richtigen Beraterplatztypen hinterlegt?
- Ist die Mitarbeiterkapazität bezüglich des Verkaufs richtig gepflegt?

# Beraterplatzqualifikation




- Es muss festgelegt werden, welcher Berater in Zukunft welche Kundentypen betreuen darf
- Ein Häkchen bedeutet, dass der jeweilige Berater den entsprechenden Kundentyp betreuen darf
- Über diese Ansicht werden die Abgabevorschläge gesteuert → Ein Häkchen entspricht also einer „Sperrung“ der Wanderung

# Wertigkeiten pro Beraterplatztyp

**Institutseinstellungen: Wertigkeiten pro Beraterplatztyp**

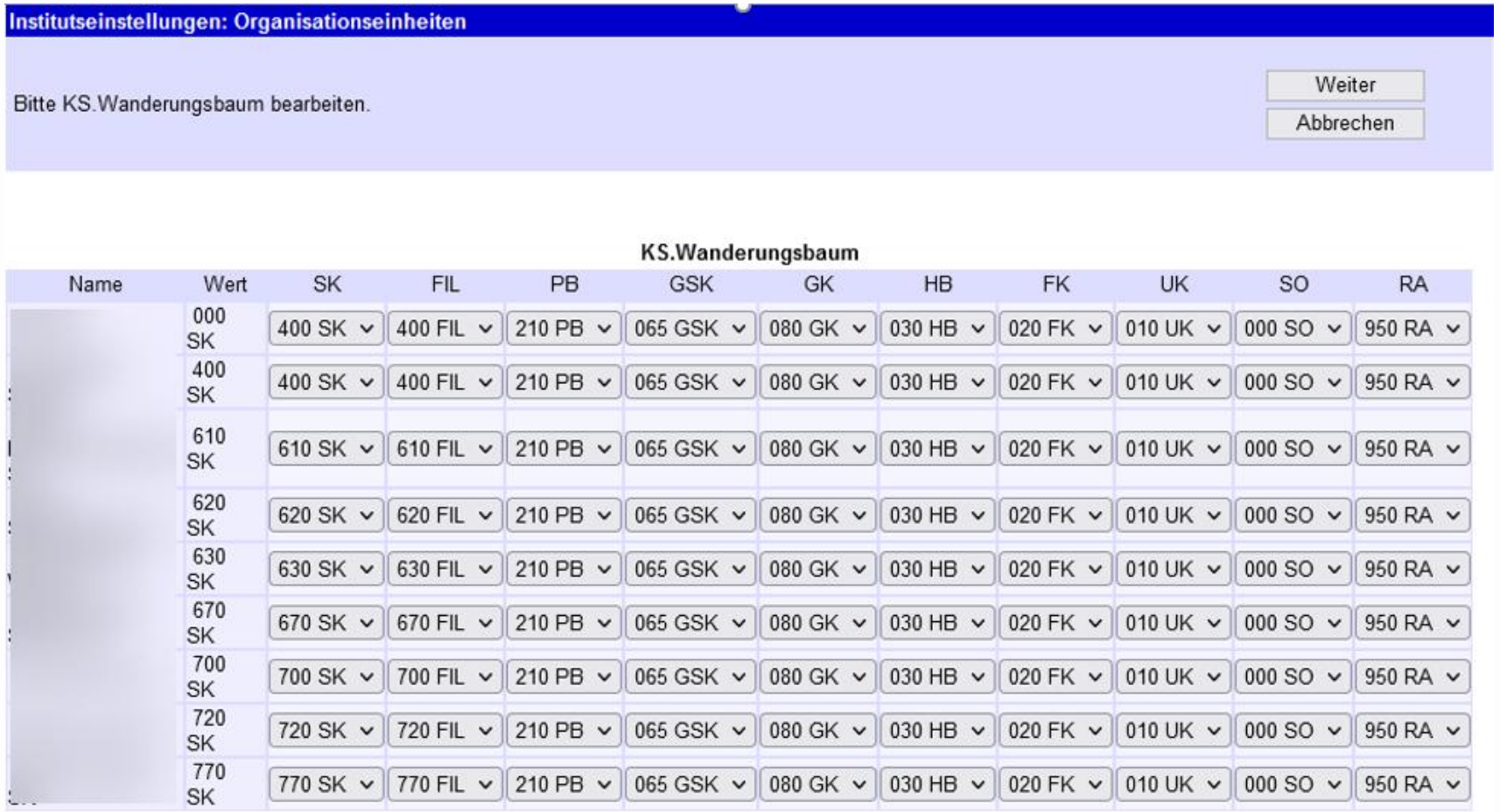
Bitte Wertigkeiten pro Beraterplatztyp ändern

| Modul | Import_ID | Typ | Beschreibung | |
|---|---|---|---|---|
| MIT.finanz.KS | 5202602. Import | | | Suchen |

| Beraterplatztypen | | | Kundentypen | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Typ ▲ | Beschreibung | Vb./MAK | 40 | 170 | 40 | 40 | 70 | 170 | 70 |
| UKB | Unternehmenskunden Berater | 100 | 2,5000 | 0,0000 | 2,5000 | 2,5000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| FKB | Firmenkunden Berater | 100 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 1,4286 | 0,0000 | 1,4286 |
| GKB | Gewerbekunden Berater | 100 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 |
| GSKB | Geschäftskunden Berater | 100 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 | 0,0000 |

- Die Festlegung der Wertigkeiten ist vor allem für die Berechnung der Kapazitäten relevant
- Diese basieren grundsätzlich auf der je Kundentyp hinterlegten KBR und können per Knopfdruck mit den Standartwerten befüllt werden
- Zusätzlich besteht die Möglichkeit indiv. Werte je Berater/Kundentyp Kombination zu hinterlegen (rote Werte)

# Wanderung - Struktur des Instituts

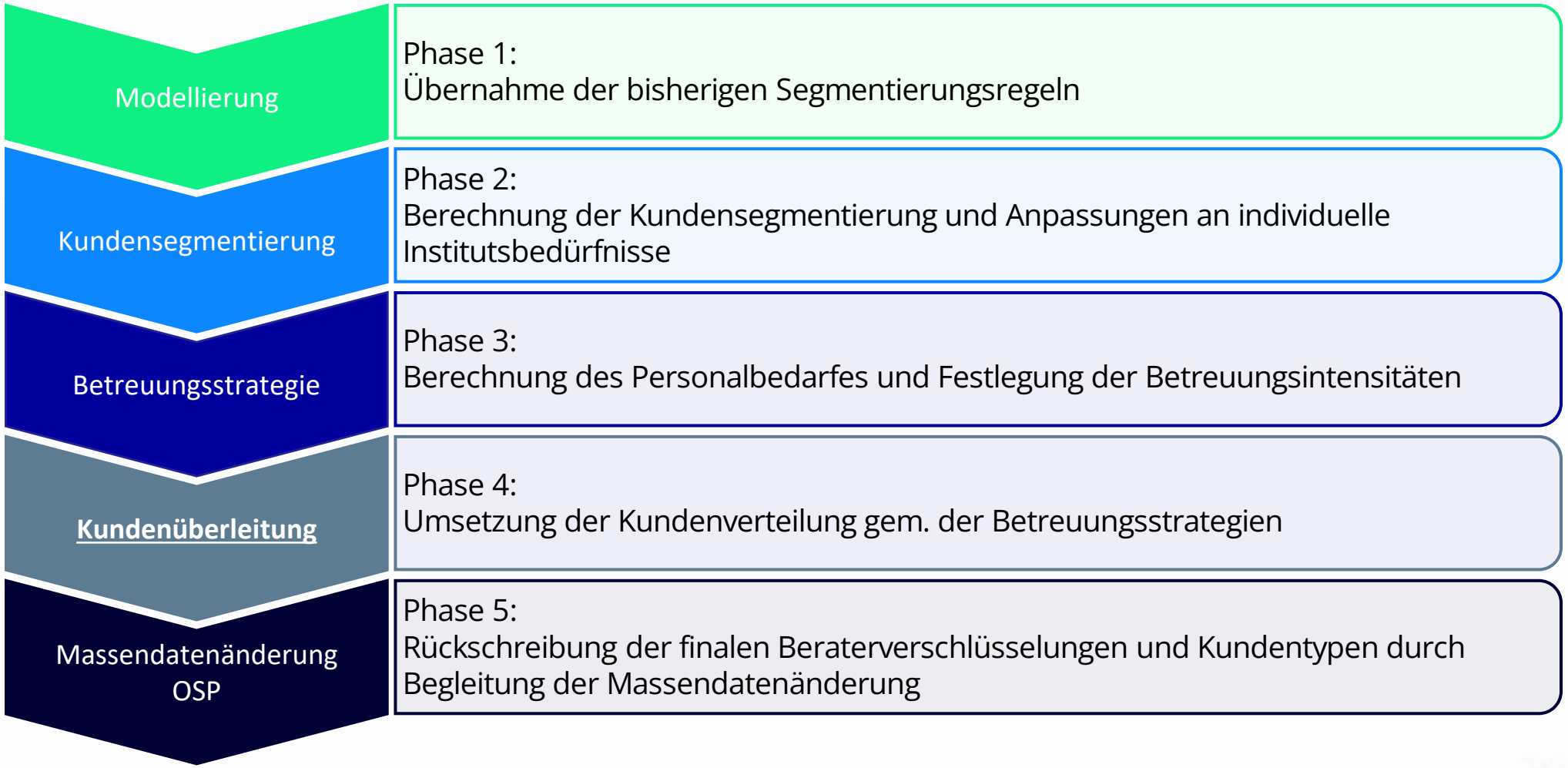


# Wanderung – Segmentabhängige Wanderungen

**Zukünftige Betreuung**

| Bisherige Betreuung | Gewerblich | PB | IK | KK | SK |
|---|---|---|---|---|---|
| Gewerblich | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater |
| PB | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater |
| IK | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater |
| KK | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater |
| SK | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater | Basiert auf Servicestelle/Wohnort/ bisheriger Berater |

# Umsetzung der Kundensegmentierung im Gesamthaus



# Umsetzung des Ergebnisses in die Kundenüberleitung



**Ziele:**

- Den „richtigen“ Kunden zum „richtigen“ Berater
- Effiziente und effektive Kundenbetreuung
- Überleitungen auf Basis neuer Kundensegmente

mit

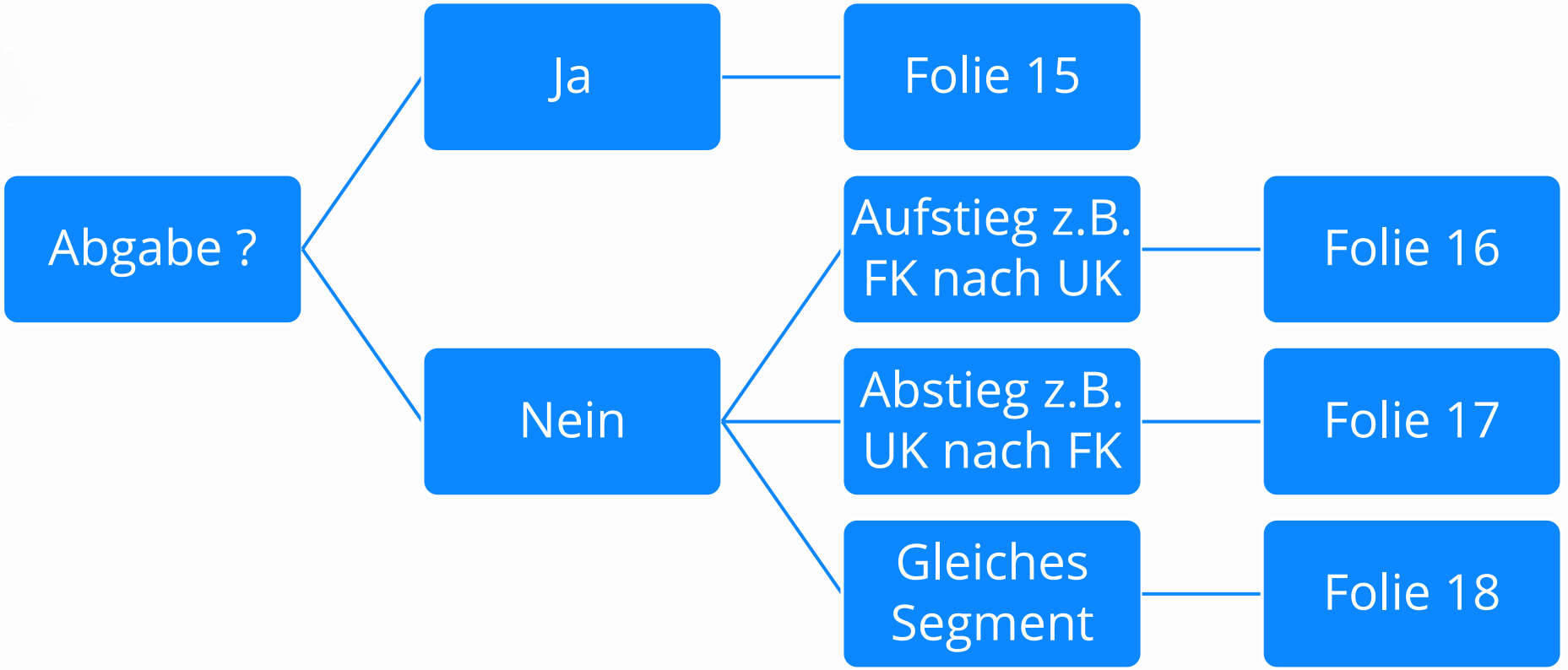
- Überleitungsprozess für das Gesamthaus
- Transparentes System für die Berater
- Vorschläge der Zuordnung
- Gleichzeitige Fachberaterzuordnung
- Beraterauslastung in Echtzeit

| Abgabe | Zuordnung | Aufnahme | Auslastungs-berechnung |
|---|---|---|---|
| Automatischer Vorschlag in Online-Anwendung | Überprüfung von Ablehnungen durch Führungskraft | Automatische Zuordnung | Live-Berechnung der Beraterauslastung auf Basis der zugewiesenen Kunden |
| Prüfung, Zustimmung oder Ablehnung durch Berater | Jederzeitige Transparenz über Überleitungsfortschritt | Oder: Neuer Berater prüft zugewiesene Kunden in Online-Anwendung | Basierend auf Vertriebszeit und Kontaktplanung je Kundengruppe |
| Oder: Bearbeitung nur bei Ablehnung | Kapazitätsorientierte Verteilung | Ablehnung wird zur Führungskraft zurückgespielt | |

# Abgabe von Kundenverbünden

- Grundlage: Überleitungsvorschläge aus der Kundensegmentierung
- Abgabebearbeitung erfolgt durch bisherigen Berater
- falls kein Berater zugeordnet, Bearbeitung durch Leiter kontoführende OE
- Aufgabe: Festlegung des zukünftigen Kundensegments zu jedem Überleitungsvorschlag, d.h. Wahl zwischen
  - Vorschlag akzeptieren und Aktivität festlegen oder
  - Vorschlag ablehnen und Entscheidung begründen
  - oder Sonderfall: Vorschlag ablehnen und manuellen Vorschlag machen und begründen

# Ablauf der Abgabe



# Abgabe von Kundenverbünden

- Abgabe
  - Zustimmung und Festlegung der Aktivität

| Aktivität |
|---|
| Standardkommunikation |
| Aktivität durch neuen Berater |
| Aktivität durch alten und neuen Berater |
| Brief mit Ansprechpartner |
| (Brief ohne Ansprechpartner) |
| keine Info zusenden |

Aktivitätenvorgabe (optional)

| | | nach | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **P3** | **P2** | **P1** |
| **von** | **P3** | - | G | I |
| | **P2** | G | - | kA |
| | **P1** | G | B | - |

| | |
|---|---|
| G | Gespräch |
| B | Brief |
| kA | keine Aktivität |
| I | Individuell |

# Ablehnungsgründe

- Vorschlagssituationen
  - automatisch
    - Betreuung in höherer Kategorie

| Gründe I Standard | Fristen zu Gründe I Standard | Anzeige |
|---|---|---|
| kein frei verfügbares Einkommen | 30 | Ja |
| Gelder sind mittelfristig zweckgebunden | 30 | Ja |
| Lebensplanung (Umzug) | 6 | Ja |
| Ertragskunde ohne Akquisitionspotenzial | 18 | Ja |
| starke Betreuerbindung, wandert ab bei Wechsel | 6 | Ja |
| Daten fehlerhaft | 6 | Ja |
| Im letzten Jahr übergeleitet | 18 | Ja |
| Kein risikorelevantes Geschäft | 18 | Nein |
| FK ohne Passivpotenzial | 18 | Nein |
| Darlehen ist privat | 18 | Nein |
| Kundenverbund ist privat | 6 | Nein |
| | | |

# Ablehnungsgründe

- Vorschlagssituationen
  - automatisch
    - Betreuung in niedrigerer Kategorie

| Gründe II Standard | Fristen zu Gründe II Standard | Anzeige |
|---|---|---|
| Meinungsbildner / Multiplikator | 30 | ja |
| Erbe größeren Vermögens | 54 | Ja |
| Vermögenspotenzial fremdes Institut | 18 | Ja |
| Einkommenspotenzial fremdes Institut | 30 | Ja |
| starke Betreuerbindung, wandert ab bei Wechsel | 6 | Ja |
| Daten fehlerhaft | 6 | Ja |
| Im letzten Jahr übergeleitet | 18 | Ja |
| Mitglied eines Betreuungsverbundes | 54 | Ja |
| Geschäftszuträger für FK | 54 | Nein |
| Gesamtobligo ist gewerblich | 36 | Nein |
| Umsatzkriterium erfüllt | 36 | Nein |
| Aktivpotenzial fremdes Institut | 36 | Nein |

# Ablehnungsgründe

- Vorschlagssituationen
  - automatisch
    - Betreuung in gleicher Kategorie

| Gründe III Standard | Fristen zu Gründe III Standard | Anzeige |
|---|---|---|
| Meinungsbildner / Multiplikator | 30 | ja |
| Erbe größeren Vermögens | 54 | Ja |
| Vermögenspotenzial fremdes Institut | 18 | Ja |
| Einkommenspotenzial fremdes Institut | 30 | Ja |
| Gelder sind mittelfristig zweckgebunden | 30 | Ja |
| Lebensplanung (Umzug) | 6 | Ja |
| starke Betreuerbindung, wandert ab bei Wechsel | 6 | Ja |
| Daten fehlerhaft | 6 | Ja |
| Im letzten Jahr übergeleitet | 18 | Ja |
| Mitglied eines Betreuungsverbundes | 54 | Ja |
| Aktivpotenzial fremdes Institut | 36 | Nein |
| FK ohne Passivpotenzial | 18 | Nein |
| Kundenverbund ist privat | 18 | Nein |
| Gesamtobligo ist gewerblich | 54 | Nein |
| Geschäftszuträger FK | 54 | Nein |

# Abgabe von Kundenverbünden

- Ergebnis
  - validiertes Kundensegment je Verbund
  - strukturierte Zusatzinformation über Kundenverbünde („Gründe“)

- Fortschritt im Prozessablauf
  - verbleibende Kunden: Berater, BBS, Kundensegment unverändert
  - „Wanderer AB“: Kundenverbünde, die auf aus Sicht des derzeit betreuenden Berater sinnvoll überzuleiten sind

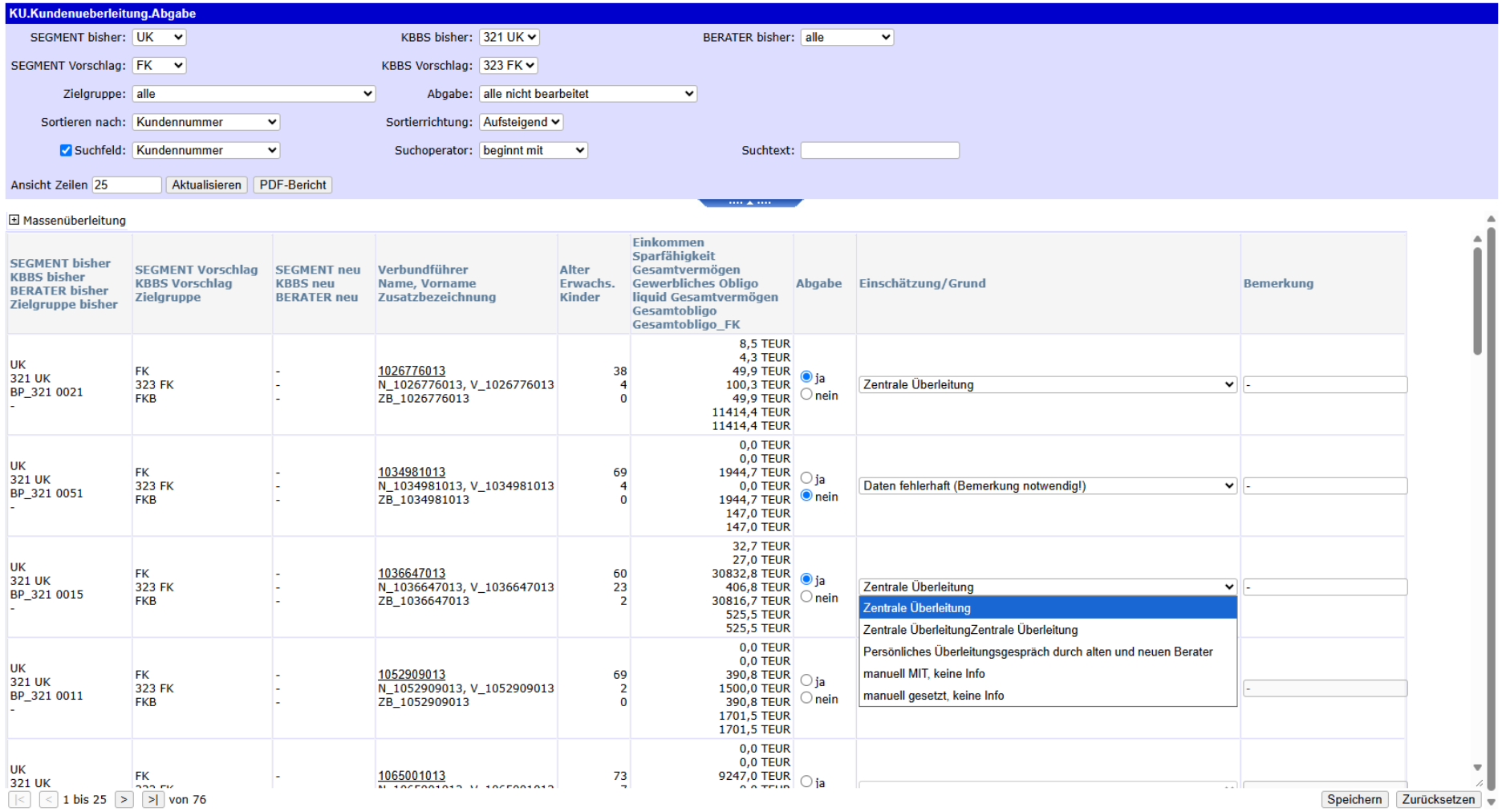
# Abgabe von Kundenverbünden

- Organisatorische Rahmenbedingungen festlegen
  - Wer übernimmt das Controlling wofür bei der Abgabe?
  - Werden bei der Abgabe die möglichen zukünftigen Betreuer in die Entscheidungsfindung mit einbezogen?
  - Wer entscheidet in Zweifelsfällen?
  - Festlegung automatische Bearbeitung in der Abgabe vs. individuelle Bearbeitung

| | | nach | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **P3** | **P2** | **P1** |
| **von** | **P3** | - | I | I |
| | **P2** | I | - | I |
| | **P1** | A | I | - |

| | |
|---|---|
| I | Individuell |
| A | Automatisch |

# Abgabe – ein Blick in die Anwendung

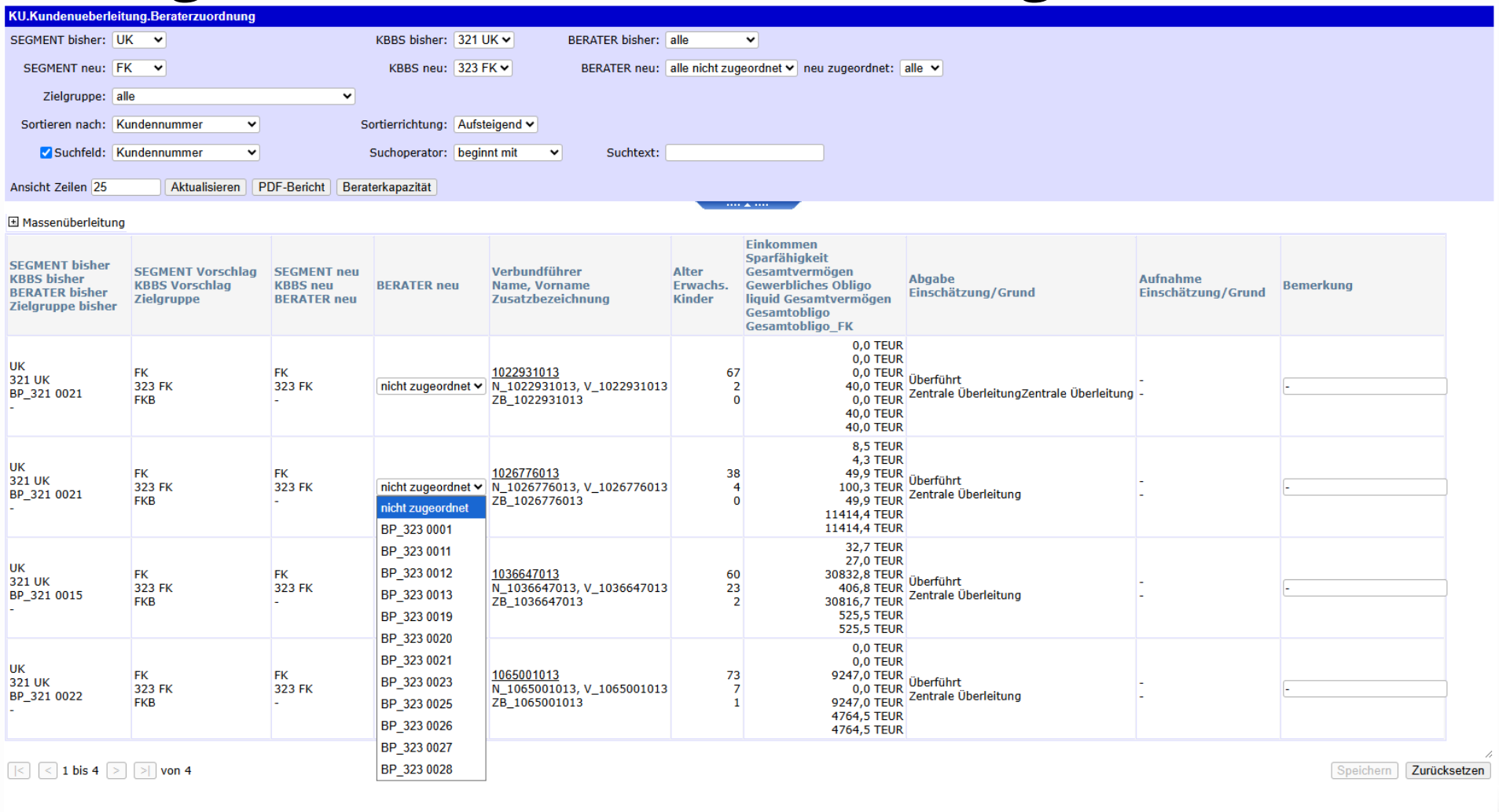


# Zuordnung von Kundenverbünden

- Situation
  - Abgegebene Kundenverbünde sind für neue OE und neues Segment vorgeschlagen, aber noch keinem neuen Berater zugeordnet
- Aufgabe für OE-Leiter (vorgeschlagene neue OE)
  - Zuordnung dieser Verbünde auf neuen Berater
  - dynamische Berücksichtigung der Kapazitäten der Berater
- Organisatorische Festlegung
  - Wer übernimmt das Controlling der Zuordnung?
  - Festlegung automatische Bearbeitung vs. manuelle Bearbeitung

| | | nach | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **P3** | **P2** | **P1** |
| **von** | **P3** | - | I | I |
| | **P2** | I | - | I |
| | **P1** | A | I | - |
| I | Individuell | | | |
| A | Automatisch | | | |

# Zuordnung – ein Blick in die Anwendung



# Zuordnung – ein Blick in die Anwendung

**MIT.finanz.KU.AuswertungAufnahme.Beraterkapazität**

SEGMENT neu: FK | KBBS neu: 323 FK | BERATER neu: alle

Betreuungsebene: alle | Zusammenfassung: kumuliert

Ansicht aktualisieren | PDF-Bericht

| BERATER | Bisherige Kunden-verbünde gesamt | Kunden-verbünde nach Abgabe | Kunden-verbünde neu zugeordnet | davon abgelehnt | in Prozent | Kunden-verbünde fachbetreut | Kapazität | belegte Kapazität | Auslastung | Kontakte |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **FK, 323 FK** | | | | | | | | | | |
| 323 0001 - N_1043483013 | 35 | 32 | 0 | 0 | n.b. | 0 | 47,00 | 26,32 | 55,99 % | 0,00 |
| 323 0011 - N_1088394013 | 96 | 91 | 0 | 0 | n.b. | 0 | 100,00 | 73,52 | 73,52 % | 0,00 |
| 323 0012 - N_1006944013 | 89 | 87 | 0 | 0 | n.b. | 0 | 100,00 | 74,31 | 74,31 % | 0,00 |
| 323 0013 - nicht zugeordnet | 4 | 4 | 0 | 0 | n.b. | 0 | 0,00 | 0,00 | n.b. | 0,00 |
| 323 0019 - N_1169091013 | 73 | 70 | 0 | 0 | n.b. | 0 | 69,00 | 53,69 | 77,81 % | 0,00 |
| 323 0020 - N_1007150013 | 107 | 102 | 0 | 0 | n.b. | 0 | 100,00 | 70,28 | 70,28 % | 0,00 |
| 323 0021 - N_1007374013 | 88 | 86 | 0 | 0 | n.b. | 0 | 100,00 | 69,96 | 69,96 % | 0,00 |
| 323 0023 - N_1006858013 | 104 | 99 | 0 | 0 | n.b. | 0 | 100,00 | 61,92 | 61,92 % | 0,00 |
| 323 0025 - N_1068328013 | 94 | 90 | 0 | 0 | n.b. | 0 | 100,00 | 62,29 | 62,29 % | 0,00 |
| 323 0026 - N_1090462013 | 108 | 103 | 0 | 0 | n.b. | 0 | 100,00 | 74,94 | 74,94 % | 0,00 |
| 323 0027 - nicht zugeordnet | 80 | 77 | 0 | 0 | n.b. | 0 | 100,00 | 61,40 | 61,40 % | 0,00 |
| **Gesamt von 323 FK** | **878** | **841** | **0** | **0** | **n.b.** | **0** | **916,00** | **628,63** | **68,63 %** | **0,00** |

# Aufnahme von Kundenverbünden

- Situation
  - zukünftig zuständiger Berater für überzuleitende Kundenverbünde ausgewählt
  - Kommunikation zum Kunden hat noch nicht stattgefunden
- Aufgabe
  - Prüfung des aufzunehmenden Kundenverbundes
  - Kommunikation zum Kunden
  - Entscheidung zu Aufnahmevorschlag
- Ergebnis
  - Abschluss der Kundenüberleitung und Zuordnung aller Kundenverbünde zu genau einem Segment, einer OE,
    einem Berater (falls betreut)

# Aufnahme von Kundenverbünden

- Organisatorische Rahmenbedingungen festlegen
  - Wer übernimmt das Controlling wofür bei der Aufnahme?
  - Wer entscheidet in Zweifelsfällen?
  - Festlegung automatische Bearbeitung, individuelle Bearbeitung

| | | nach | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **P3** | **P2** | **P1** |
| **von** | **P3** | - | I | A |
| | **P2** | I | - | A |
| | **P1** | I | I | - |
| I | Individuell | | | |
| A | Automatisch | | | |

# Aufnahme: Beraterinformation

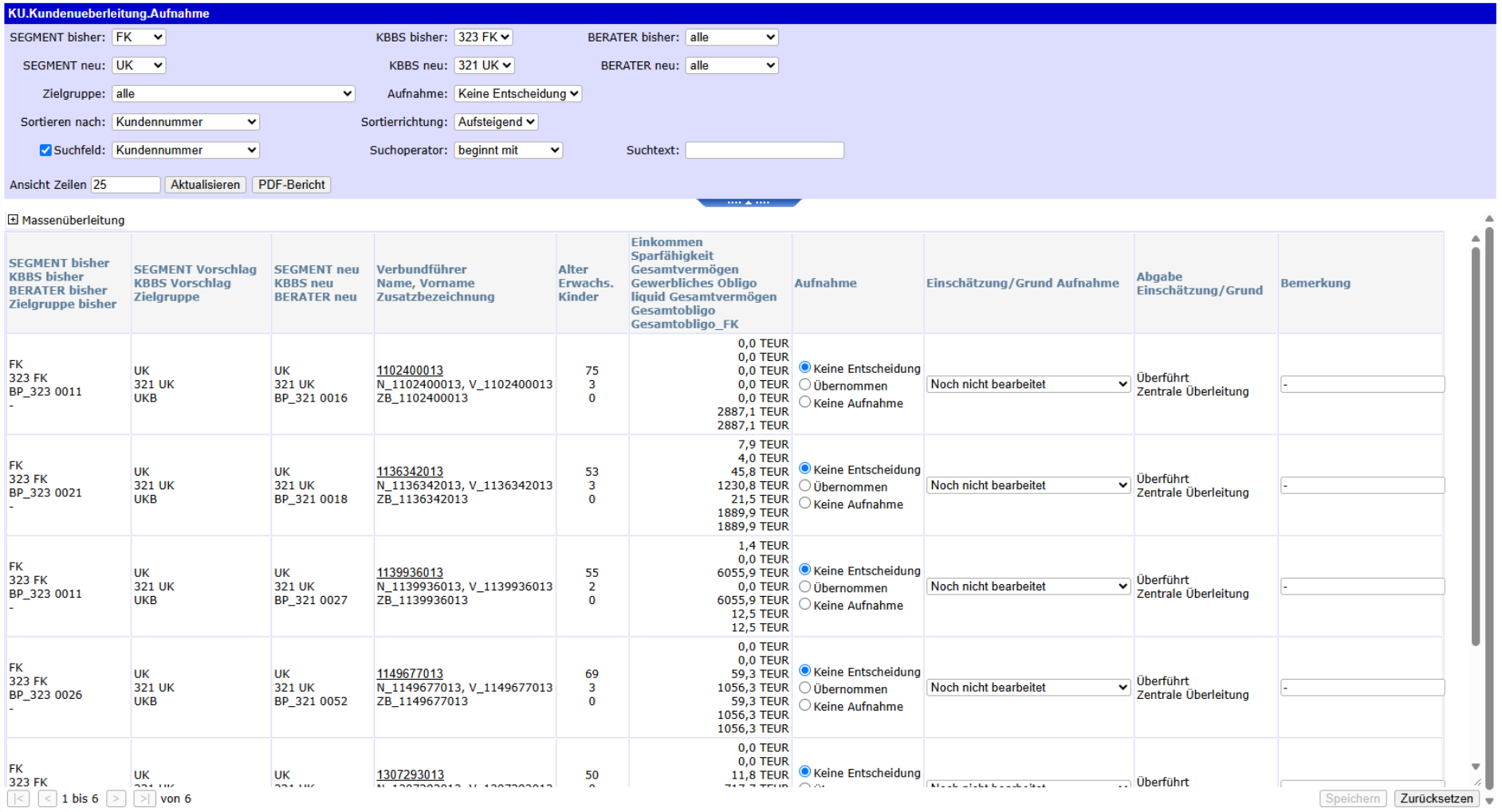
- keine Entscheidung
  - noch nicht bearbeitet
  - noch kein Termin für Überleitung
  - Brief mit Terminvereinbarungswunsch
- Übernommen
  - Übernahme geplant
  - übernommen nach Überleitungsgespräch
  - bereits eigene Betreuung
- keine Aufnahme
  - Kunde verweigert Aufnahme
  - technischer Selektionsfehler

Es wird keine Verschlüsselung im Host-System vorgenommen bis das Ergebnis in übernommen oder keine Aufnahme dokumentiert ist.

übernommen: Es wird nun die Verschlüsselung im Host-System vorgenommen und somit die Aufnahme in allen relevanten Systemen dokumentiert.

keine Aufnahme: Es wird nun keine Verschlüsselung im Host-System vorgenommen, da der Kundenverbund nicht übergeleitet wird.
Der ablehnende Berater informiert den Leiter der HGS über die Ablehnung. Dieser entscheidet über die Zuordnung des Kundenverbundes.

# Aufnahme – ein Blick in die Anwendung



# Kundenüberleitung – zu spezifizierende Themen

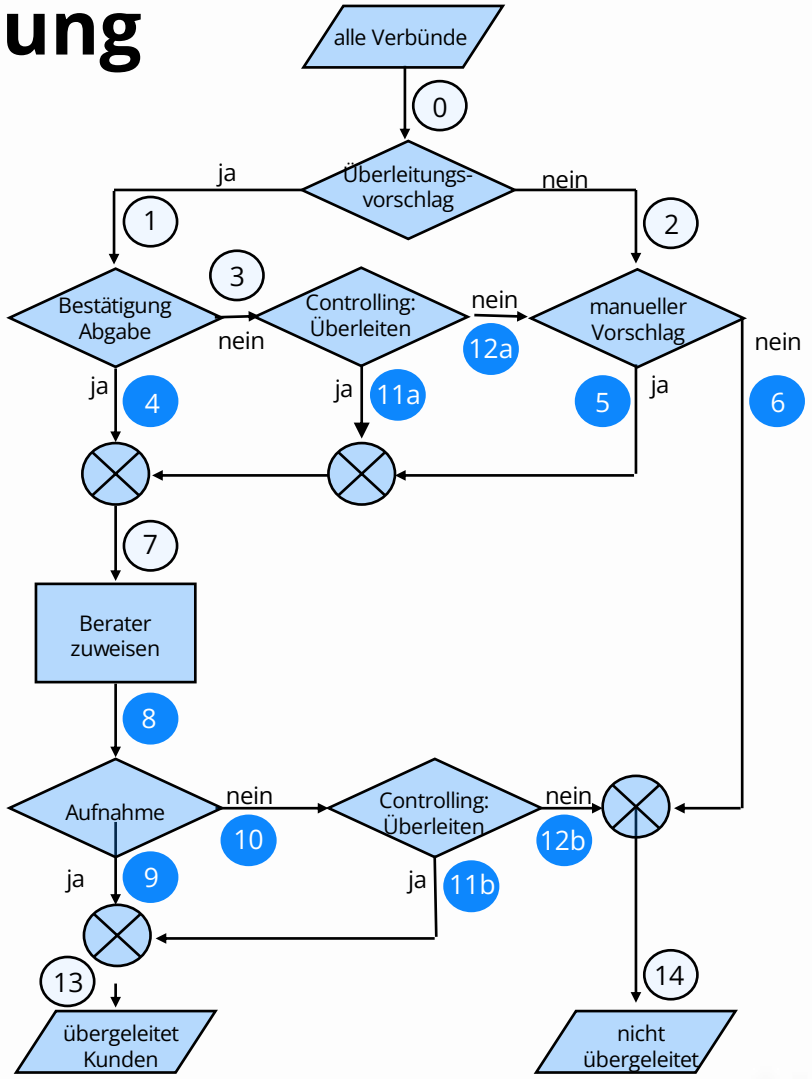
- Abgabe
  - Ist festlegt und konfiguriert, welche Berater / Betriebsstellen in welchem Zeitraum abgeben dürfen?
  - Sind die für die Überwachung der Abgabe zuständigen Personen identifiziert?
  - Ist ein verantwortlicher Entscheidungsfäller für umstrittene Fälle bekannt?
- Zuordnung
  - Ist festlegt und konfiguriert, welche Personen in welchem Zeitraum zuordnen dürfen?

# Kundenüberleitung – zu spezifizierende Themen

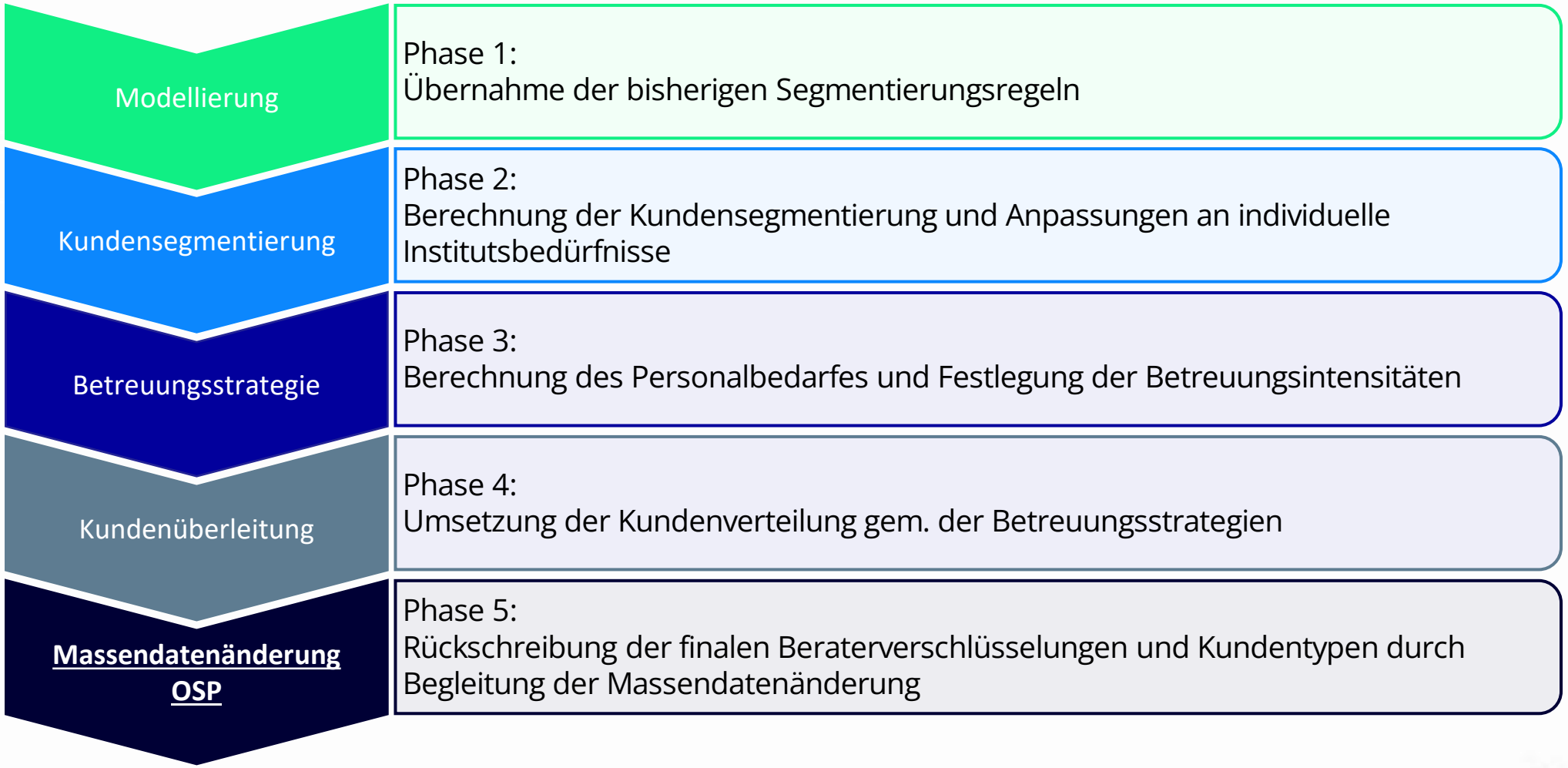
- Aufnahme
  - Ist festlegt und konfiguriert, welche Berater / Betriebsstellen in welchem Zeitraum aufnehmen dürfen?
  - Sind die für die Überwachung der Aufnahme zuständigen Personen identifiziert?
  - Ist die Beschreibung der Information des / Kontakt mit dem Kunden durch den alten und/oder neuen Berater vorhanden; ist ein Coaching der Mitarbeiter erforderlich?
  - Ist das Vorgehen bei der technischen Umschlüsselung in den operativen Systemen spezifiziert (wer / wann / was; manuell oder maschinell, etc.)

# Ablaufdiagramm Kundenüberleitung

- 0 Alle Daten
- 1 Überleitungsvorschläge KS
- 2 Vorschläge Segment beibehalten
- 3 Abgelehnte Vorschläge aus KS
- 4 Gemäß KS-Vorschlag abgegeben
- 5 Manuelle Abgabe
- 6 Keine Angabe
- 7 Zuzuweisende Vorschläge
- 8 Zugewiesene Vorschläge
- 9 Aufnahme durchgeführt
- 10 Aufnahme verweigert
- 11 Überleitung nach Controlling
- 12 Nicht übergeleitet nach Controlling
- 13 Übergeleitete Kunden
- 14 Unverändertes Segment

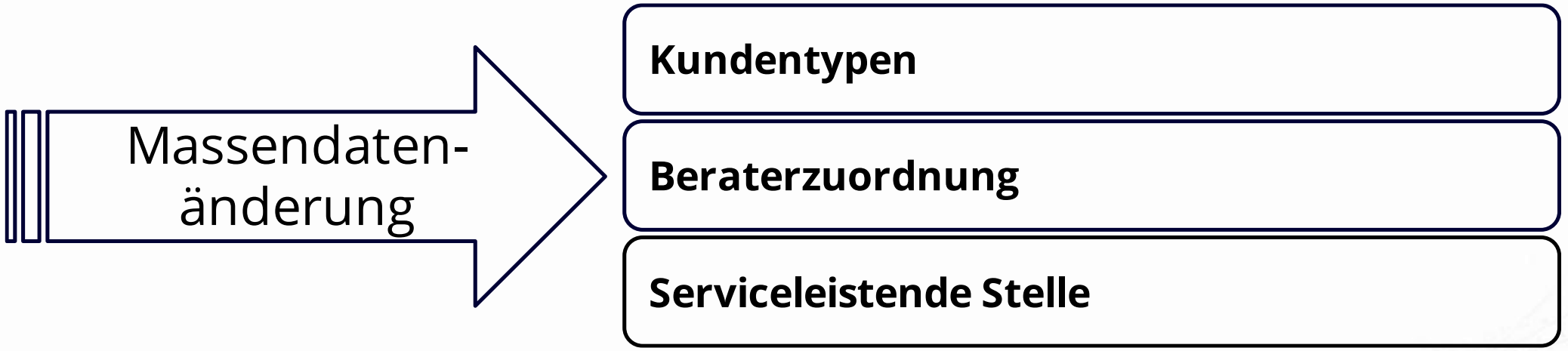


# Umsetzung der Kundensegmentierung im Gesamthaus



# Anpassung per Massendatenänderung

- Nach der erfolgreichen Durchführung der Kundenüberleitung werden die relevanten Daten im Kernbankensystem per Massendatenänderung angepasst
- Hierfür stellt MIT entsprechende Dateien zur Verfügung



mit finanz


Pascalstraße 69D-52076 Aachen

+49 2408 94 58 0

mit.finanz@mitgmbh.de

www.mitgmbh.de


v-Card: MIT GmbH