

# Sparkassen**Zeitung**



BETRIEB & BANKSTEUERUNG | Zusammenarbeit beschlossen

## **Beratung aus einer Hand**

Um Sparkassen optimal auszustatten, bieten die S-Markt & Mehrwert und die Sparkassen Consulting ab sofort im Rahmen einer Kooperation ein vollständiges Beratungsangebot sowie einsatzfähige digitale Produkte und Services aus einer Hand für Kunden-Servicecenter, digitale Beratungcenter, Businesscenter und den Omnikanalvertrieb.

Per Telefon, Videochat, online oder doch persönlich in der Filiale – Sparkassenkunden sind heute nicht mehr ausschließlich analog oder digital unterwegs, sondern nutzen verschiedene Zugangswege zu ihrer Sparkasse. Aber was bedeutet dieses hybride Kundenverhalten für den medialen Service und Vertrieb der Sparkassen. Welche Veränderungen ergeben sich getrieben durch die aktuelle Coronakrise für die Verzahnung der verantwortlichen Service- und Vertriebseinheiten?

Beide Unternehmen gehören zum S-Dienstleister-Netzwerk und bündeln im Sinne der Vernetzungsstrategie Kräfte und Experten-Know-how, um Sparkassen gemeinsam ganzheitliche Handlungsempfehlungen offerieren zu können. Die Institute erhalten so Unterstützung bei der Umsetzung der Projektempfehlungen des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands (DSGV) zur Vertriebsstrategie der Zukunft für Privat- und Firmenkunden.

Denn der Aufbau von digitalen Beratungszentren und die Weiterentwicklung von Kunden-Servicecentern hin zu abschlussorientierten Vertriebseinheiten stellen wesentliche Meilensteine dieser Konzeptionen dar. Eine intelligente Vernetzung und Gleichberechtigung der Zugangskanäle hin zum Omnikanalvertrieb, ein stärker ausgerichteter Direktvertrieb und die Umsetzung eines medialen Betreuungsansatzes sind weitere Handlungsfelder.



© Sparkassen Consulting

Sparkassen profitieren von der langjährigen Expertise beider Unternehmen und können ihr Betreuungsmodell durch den gemeinsamen Beratungsansatz zukunftsorientiert erweitern.

## **Jetzt Weichen für Omnikanalvertrieb stellen**

Egal, ob evolutionäre Weiterentwicklung oder revolutionäre Umsetzung des Zielbildes, jede Sparkasse kann bereits heute anfangen, die notwendigen Weichen für einen erfolgreichen Omnikanalvertrieb zu stellen und sollte in der aktuellen Coronakrise und auch danach möglichst vielen Kunden den Zugang zu digitaler Beratung ermöglichen.

Die bisherigen Beratungsschwerpunkte beider Unternehmen werden durch die Partnerschaft zu einem ganzheitlichen Ansatz zusammengeführt, der von der Erarbeitung eines gemeinsamen Zielbildes bis hin zur operativen Umsetzung reicht.

Sparkassen profitieren von der langjährigen Expertise beider Unternehmen und können ihr Betreuungsmodell durch den gemeinsamen Beratungsansatz zukunftsori-

entiert erweitern. Durch den Einsatz digitaler Produkte der S-Markt & Mehrwert wie Videolegitimation, digitaler Ausweisservice, E-Signatur oder Voice-Bot präsentieren sich die Institute außerdem als innovativer und moderner Finanzdienstleister und profitieren automatisch von der fortlaufenden Weiterentwicklung dieser Produkte.

### **Gemeinsame Digitalstrategie**

So können sie ihren Kunden dort begegnen, wo diese es erwarten und nicht nur die Kundenbindung festigen, sondern auch die Erträge steigern. Gemeinsam mit der Sparkasse erarbeitet die Sparkassen Consulting eine Digitalstrategie, die dann als Zielbild für den gesamten Prozess der digitalen Transformation dient.

Aus diesen strategischen Leitplanken werden dann einzelne Teilkonzepte abgeleitet. Die S-Markt & Mehrwert ist ebenfalls am Beratungsprozess beteiligt, erarbeitet Konzepte und gibt Hilfestellungen zur Ausstattung von Räumlichkeiten und Arbeitsplätzen sowie den erforderlichen Schulungen. Zertifizierungen der S-Markt & Mehrwert sowie bereits vorliegende Rechtsgutachten bieten Sparkassen dabei juristische Sicherheit.

*Thomas Horn, Teamleiter Projekt und Produktentwicklung S-Markt & Mehrwert und Sascha Ruh, Prokurist Sparkassen Consulting – 14. April 2020*