

# Digital und persönlich: OSPlus neo verändert den Berateralltag

Von Hans-Peter Merk



**Durch das neue Vertriebs-Frontend OSPlus neo verändert sich der Berateralltag in Sparkassen grundlegend, so Hans-Peter Merk. Berater werden von Standardaufgaben entlastet. Zum zentralen Medium im Beratungsgespräch wird künftig der Bildschirm. Das erfordert freilich in den einzelnen Instituten eine strategische Grundsatzentscheidung für IT-gestütztes bankfachliche Prozesse. Und die Mitarbeiter müssen für die neue Beratungssituation geschult werden. Red.**

Persönlich und digital? – Wenn es um die Zukunft der Finanzwirtschaft geht, drehen sich die meisten Diskussionen genau um diese Frage: Wie reagieren Banken und Sparkassen in Zeiten der Digitalisierung auf die veränderten Kundenbedürfnisse? Mittlerweile erledigen 60 Prozent der Deutschen ihre Bankgeschäfte online. Gleichzeitig setzt sich auch mobiles Banking – mit Smartphones und Tablets – immer mehr durch. Bankkunden wollen heute jederzeit und überall etwa ihren Kontostand überprüfen oder Überweisungen beauftragen.

Während einige Kreditinstitute immer mehr auf die Strategie online beziehungsweise „mobile only“ setzen und Filiale um Filiale schließen, bauen Sparkassen auch weiterhin auf persönliche Beratungsangebote. Gerade bei ausführlichen Informationen zu

Bankprodukten suchen Kunden immer noch Rat in ihrer Filiale, wie die „Kundenbankstudie Deutschland 2017“ der Eurogroup Consulting belegt.

## Die Balance finden

Noch immer schätzen Bankkunden den persönlichen Kontakt zum Bankberater und nutzen die Filiale als Hauptanlaufstelle für persönliche Beratungsgespräche. Vor diesem Hintergrund liegt die Herausforderung für Kreditinstitute darin, die Balance zwischen digitaler und persönlicher Kundenansprache zu finden.

Im Wettbewerb um Kunden benötigen Institute heute ein Multikanalangebot, das eine effektive Kommunikation über alle stationären und medialen Kanäle ermöglicht. Von einer derartigen Lösung profitieren sowohl Kunden als auch Berater. Denn die Kunden wünschen sich heute insbesondere eine unmittelbare Kontaktaufnahme sowie kurze Antwort- und Bearbeitungszeiten. Berater benötigen beherrschbare Prozesse und Produkte sowie intuitiv bedienbare Oberflächen, die

ihre Kompetenz gegenüber dem Kunden stärken.

Die Sparkassen haben den Weg zu einem integrierten Multikanal-Angebot schon frühzeitig beschritten. Bereits heute nutzen viele Institute mit OSPlus neo ein neues Vertriebs-Frontend, das der IT-Dienstleister Finanz Informatik auf Basis der strategischen bankfachlichen Konzepte des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes (DSGV) entwickelt hat.

## Zeitgemäße Beratung mit OSPlus neo

Die Lösung verbindet alle Vertriebskanäle mit der persönlichen Beratungskompetenz der Sparkassen-Mitarbeiter. Somit erfüllt OSPlus neo die Wünsche der Kunden an fallabschließende Service- und Verkaufsprozesse. Schon heute werden viele Prozesse aus unterschiedlichen Bereichen für das Privatkundensegment – Beratung, Verkauf, Kredit und Service – unterstützt. Dabei können Kunden, unabhängig vom Vertriebskanal und vom Endgerät, bankfachliche Prozesse selbstständig und fallabschließend bearbeiten.

Möglich ist dies, weil die Prozesse nahtlos in die neue Internefiliale – als zeitgemäße mediale Schnittstelle – integriert sind. Deren sechste Generation bietet eine komplett überarbeitete moderne Plattform für Online-Vertrieb und -Banking. Diese orientiert sich an den aktuellen Wünschen der Kunden

## Zum Autor

**Hans-Peter Merk**, Seniorfachberater, Finanz Informatik GmbH & Co. KG, Münster

nach zeitgemäßen Bankdienstleistungen im Multikanal.

### Digitale Prozesse mit Unterbrechungsmöglichkeit

Seit Mitte 2017 steht die aktuelle Version flächendeckend allen Sparkassen-Kunden zur Verfügung. So können sie in der Internet-Filiale am heimischen Computer, auf ihrem Tablet oder Smartphone ihre Adressdaten oder ihr Kartenlimit ändern sowie einen Kredit beantragen. Einen einmal begonnenen Geschäftsprozess können sie jederzeit unterbrechen und zu einem späteren Zeitpunkt selbstständig oder gemeinsam mit dem Berater in der Filiale fortsetzen und fallabschließend bearbeiten.

Diese Unterbrechungs- und Weiterbearbeitungsmöglichkeiten gelten auch bei der Verwendung der Sparkassen-App: OSPlus neo speichert bei einer Unterbrechung alle relevanten Daten des Prozesses, sodass Kunde und Berater das Gespräch punktgenau und ohne erneute Dateneingabe an der richtigen Stelle fortsetzen können. Berater profitieren im gleichen Maße von dem neuen Vertriebs-Frontend wie die Kunden. Denn sie gewinnen Zeit, weil sie von einfachen administrativen Aufgaben wie zum Beispiel Adressänderungen, entlastet werden. Wertvolle Zeit, die sie für qualifizierte Beratungsgespräche nutzen können.

Das neue Vertriebs-Frontend basiert auf einer modernen Web-Architektur, die ausschließlich State-of-the-Art-Technologien nutzt. Die Entwicklung von OSPlus neo orientiert sich an der Gesamtbanklösung OSPlus, deren Architektur von Anfang an darauf ausgerichtet war, eine große Vielfalt bankfachlicher Prozesse und Geschäftsvorfälle durchgängig und über alle Plattformen hinweg zu unterstützen. Zentraler Bestandteil der IT-Lösung ist das leistungsfähige Kernbanksystem, das durch eine Vielzahl von Anwendungen rund um das Sparkassen- beziehungsweise Bankgeschäft komplettiert wird. Grundlage hierfür ist die integrierte Daten- und Informations-

basis, die alle relevanten Kunden- und Vertragsinformationen enthält.

Als verantwortlicher IT-Dienstleister hat die FI ein umfassendes Einführungskonzept entwickelt. Damit ist sichergestellt, dass alle rund 400 Institute in Deutschland OSPlus neo schnell einsetzen können. Da das Vertriebs-Frontend weit über eine neue technische Lösung hinausgeht, wurde der Paket-Rollout gemeinsam mit den Regionalverbänden und Sparkassenakademien geplant. Die Gesamtsteuerung liegt bei der FI.

Der Paket-Rollout umfasst sieben Schritte: strategische Positionierung des Instituts, bankfachliche Vorbereitung, Prozessanalyse und -steuerung, OSPlus-

Administration, Mitarbeiter-Kommunikation und -Schulung sowie Nutzungscontrolling.

### Strategie auf IT-gestützte Prozesse aufbauen

Das neue Einführungskonzept lehnt sich an die praxisbewährten Verfahren von OSPlus-Update-Projekten und an die bewährte Methodik der OSPlus-Migration an. Der Paket-Rollout ist flexibel gestaltet und lässt sich auf die spezifischen Anforderungen der einzelnen Institute anpassen. Zu Beginn muss jede Sparkasse eine strategische Grundsatzentscheidung für OSPlus neo treffen und damit auch für den Einsatz standardisierter bankfachlicher Prozesse. Denn

die vielfältigen Vorteile des Vertriebs-Frontends kommen nur zum Tragen, wenn Sparkassen ihre Strategie grundsätzlich auf IT-gestützte Prozesse aufbauen.

Ein Strategie-Check lässt erkennen, ob ein Institut „OSPlus-neo-ready“ ist. Dieser Check zeigt gleichzeitig aktuelle Handlungsfelder. Dazu gleichen die Projektverantwortlichen der FI die Ist-Situation eines Instituts mit dem künftigen Soll-Zustand ab und identifizieren die notwendigen Maßnahmen. Im nächsten Schritt werden Standardprozesse implementiert und im Anschluss

daran die notwendigen administrativen Einstellungen in der Gesamtbanklösung OSPlus vorgenommen. Sind diese technischen und strategischen Maßnahmen abgeschlossen, liegt der Fokus darauf, Mitarbeiter zu informieren und zu schulen.

### **Beratungssituation verändert sich grundlegend**

OSPlus neo verändert die Beratungssituation grundlegend, weil der Bildschirm zum zentralen Medium im Beratungsgespräch

wird. Kunden können aktiver am Beratungsprozess teilnehmen und schauen gemeinsam mit dem Berater auf den Monitor. Die Schulungen und Übungen bereiten die Mitarbeiter auf die veränderten Rahmenbedingungen vor. Das modulare Schulungskonzept ermöglicht eine bedarfsorientierte und passgenaue Vorbereitung auf die neue Gesprächssituation. Über eine allgemeine Einführung zum neuen Vertriebs-Frontend sind die Schulungsinhalte auf die Bedürfnisse der einzelnen Mitarbeitergruppen abgestimmt. Dabei liegt ein Fokus auf vertrieblichen und verkäuferischen Aspekten im Beratungsgespräch.

Einführungs-Tutorials, Musterpräsentationen und Informationsvorlagen gehören ebenso zu den Einführungsmaßnahmen wie Vor-Ort-Schulungen und Teamübungen, in denen die andere Beratungssituation geprobt wird. Schulungsvideos bieten jedem Mitarbeiter die Möglichkeit, sich gezielt auf bestimmte Inhalte vorzubereiten. Die Kurzfilme gewähren einen ersten Einblick in die neue Oberfläche und erläutern die Vorteile aus Beratersicht. Für einzelne zentrale Prozesse – wie etwa Sparkassen-Card Plus, Überziehungsbearbeitung/Vordisposition, Anlageberatung, Finanz-Check und Produktverkauf Privatgiro – stehen eigene Tutorials bereit. Diese kurzen Videos veranschaulichen die einzelnen Prozessschritte.

In Zeiten hohen Kostendrucks bietet OSPlus neo Sparkassen die Möglichkeit, Prozesse im Zuge von mehr „Kundenselbstbedienung“ effizienter zu gestalten. Die Lösung ist ein wesentlicher Baustein, um Sparkassen bei Standardabläufen im stationären und medialen Vertrieb zu entlasten. Darüber hinaus erhalten die Mitarbeiter ein Tool, das ihre digitalen Kompetenzen in Beratungssituationen unterstützt. Gleichzeitig werden sie von Standardaufgaben im stationären und medialen Vertrieb entlastet, sodass sie künftig mehr Zeit für qualifizierte Beratungen haben. Aktuell rollt die FI OSPlus neo bei über 200 Sparkassen aus. Mit dem Ziel, dass Ende 2018 die neue Multikanal-Lösung flächendeckend in allen Sparkassen in Deutschland zur Verfügung steht. ■■■■■