

SPARKASSE MÜNSTERLAND OST

Vertriebsstrategien der Zukunft im Privatkundengeschäft

1. Konsequenz: Die Umsetzung

Die aktuellen Markt- und Wettbewerbsbedingungen für die Sparkassen sind schwierig – und werden sich noch verschärfen. Grund sind die strategischen Herausforderungen der vier Makrotrends Niedrigzinsen, Digitalisierung, Demografie und Regulatorik sowie das infolge stark veränderte Kundenverhalten. Konsequenz unternehmerisches Handelns wird in diesem Umfeld zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Die Sparkasse Münsterland Ost stellt sich diesen Herausforderungen mit einer strategischen Neuausrichtung des Privatkundenvertriebs auf das Jahr 2020. Gemeinsam mit zeb wird die gute wirtschaftliche Lage der Sparkasse aus einer Position der Stärke heraus gefestigt und für die Zukunft gesichert.

Das Projekt „Vertriebsstrategien der Zukunft im Privatkundengeschäft“ beschäftigt sich mit sieben strategischen Handlungsfeldern, die durch umfassende Kommunikations- und Change-Maßnahmen begleitet werden (vgl. Abb. 1).

Um weiteres Wachstum der Sparkasse Münsterland Ost in und mit der Region sicherzustellen, wurden zunächst die relevanten Kundenbedarfe und -potenziale vor Ort identifiziert. Gleichzeitig wurden angesichts der veränderten Kundennachfrage sowohl die Standortstrukturen überprüft als auch mediale Kanäle und regionales Beratungs-Know-how ausgebaut. Aufbauend darauf erarbeitete das Projektteam ein Leistungsangebot für die neue multikanale Aufstellung.

Martin Winter

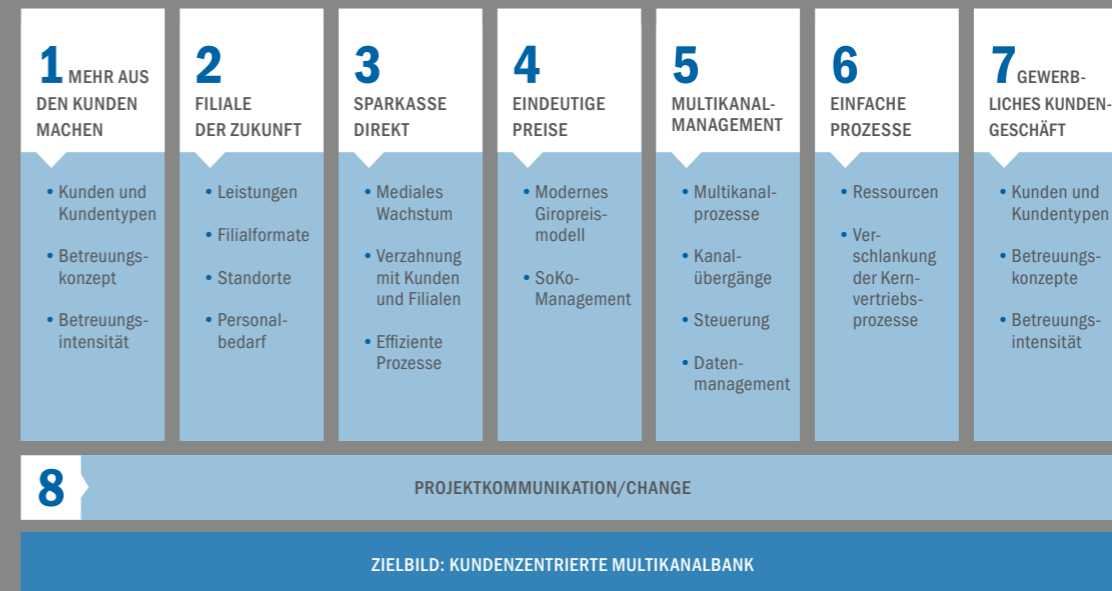


Abbildung 1: Projektstruktur

2. Wirkungsvoll: Die Ergebnisse

Ausgangspunkt der strategischen Neuausrichtung ist eine Fokussierung der Zielkundensegmente. Künftig werden vier Segmente in der Marktbearbeitung unterschieden: Private Banking und Individualkunden sind verstärkt zu betreuen. Sie bilden die Basis für Wachstum. Beratungskunden werden qualitativ hochwertig und standardisiert beraten, während Servicekunden mit geringer Kontaktfrequenz zur Sparkasse über Servicecenter betreut werden.

Alle Kunden können ihre individuelle Beziehung zur Sparkasse zukünftig entsprechend ihren präferierten Vertriebskanälen gestalten. Dafür werden die Leistungen der bereits bestehenden Kanäle der SparkasseDirekt und des Kunden-Servicecenters (KSC), das heute v. a. telefonisch, künftig aber verstärkt multimedial betreut wird, weiter ausgebaut. Gleichzeitig werden alle Filialen stufenweise mit moderner medialer Beratungstechnik ausgestattet, sodass jeder Kunde seinen Weg zur Sparkasse über ein Multikanalangebot selbst wählen kann –

Bankgeschäfte und -beratung können persönlich oder telefonisch, über Chat oder Video erfolgen.

Die zunehmende Nutzung des Onlinekanals hat dabei auch Auswirkungen auf die Flächenpräsenz. Es gilt, die bestehende Präsenz aufrechtzuerhalten und Kompetenzen in der Fläche auszubauen, um den Kernberatungsbedarfen der Kunden wie Baufinanzierung und Vermögensanlage noch besser gerecht zu werden. Dies muss in allen drei neuen Filialformaten sichergestellt werden:

1. Beratungcenter als Kompetenzzentrum für Individual- und Privatkundengeschäft mit Individualkundenberatern und Spezialisten für verschiedene Bedarfe
2. Filialen und Zweigstellen als Betreuungcenter für Privatkunden
3. Filialen als Selbstbedienungsstandorte zur Sicherstellung von ausreichendem Serviceangebot und Bargeldversorgung

„Über das Multikanalangebot der Sparkasse
Münsterland Ost kann jeder Kunde seinen Weg
zur Bank ganz individuell gestalten.“ Dr. Katrin Lumma



3. Zukunftssicher: Ausblick und Fazit

Abgerundet wird das skizzierte Zielbild der Vertriebsstrategie für Privatkunden von einer auf die Wachstumsfelder abgestimmten Preisgestaltung, zukunftsfähigen multikanalen Service- und Sachbearbeitungsprozessen sowie einer effizienten Multikanalsteuerung. Sowohl für die Konzeption als auch für die Umsetzungszeit wurden darüber hinaus begleitende Kommunikations- und Change-Maßnahmen aufgesetzt.

Für die Vielzahl der Umsetzungsmaßnahmen auf dem Weg zum Vertriebskonzept der Zukunft sind ein Umsetzungsplan erarbeitet und ein entsprechendes Umsetzungsprojekt aufgesetzt worden. Initiale Umsetzungsschritte starteten im ersten Quartal 2016, während der Großteil der Umbaumaßnahmen ab Sommer 2016 bis zum Ende des Jahres bearbeitet wird.

Klaus Richter
Mitglied des Vorstandes
Sparkasse Münsterland Ost

Roland Klein
Stv. Mitglied des Vorstandes
Sparkasse Münsterland Ost

Dr. Jörn Stöppel
Verhinderungsvertreter
Sparkasse Münsterland Ost

Dr. Katrin Lumma
Partner
zeb

Dr. Ulrich Vormbrock
Senior Manager
zeb