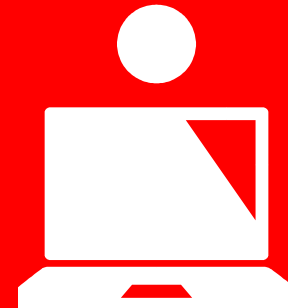


Das Firmen- kundenportal (FKP mit NBM)

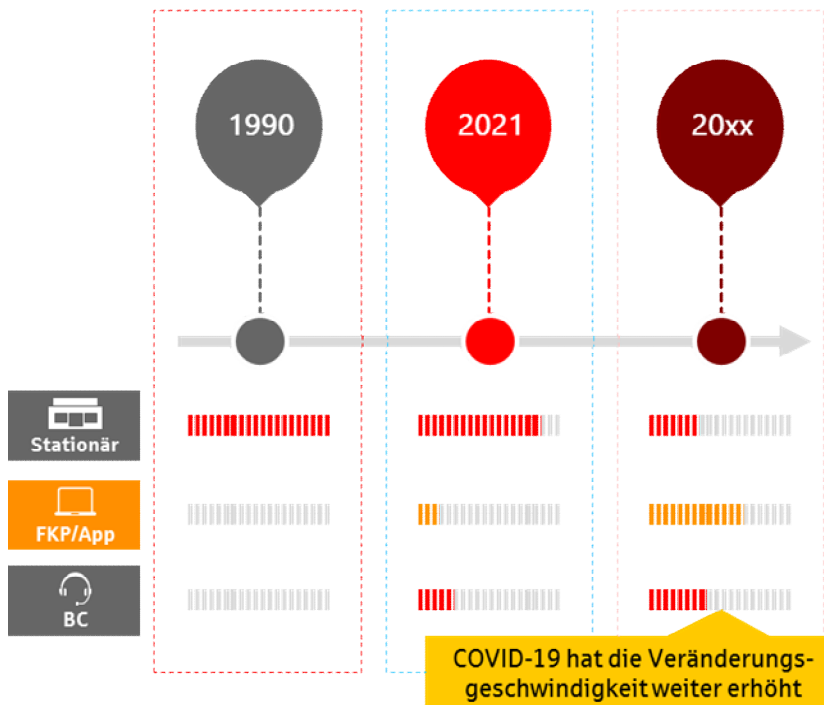
Schulungsangebot der
Sparkassenakademie Bayern





Informations- und Aktionskanäle werden beschleunigt digital.

VEREINFACHT - SCHEMATISCH



Bisherige Ausrichtung der Sparkassen-Finanzgruppe auf den **stationären Vertrieb** (Aufbauorganisation, Ausstattung & Qualifikation Personal, strategische Ausrichtung etc.)



Über mehrere Jahrzehnte sehr erfolgreiches Geschäftsmodell mit zahlreichen Filialen vor Ort **ohne Veränderungsdruck**

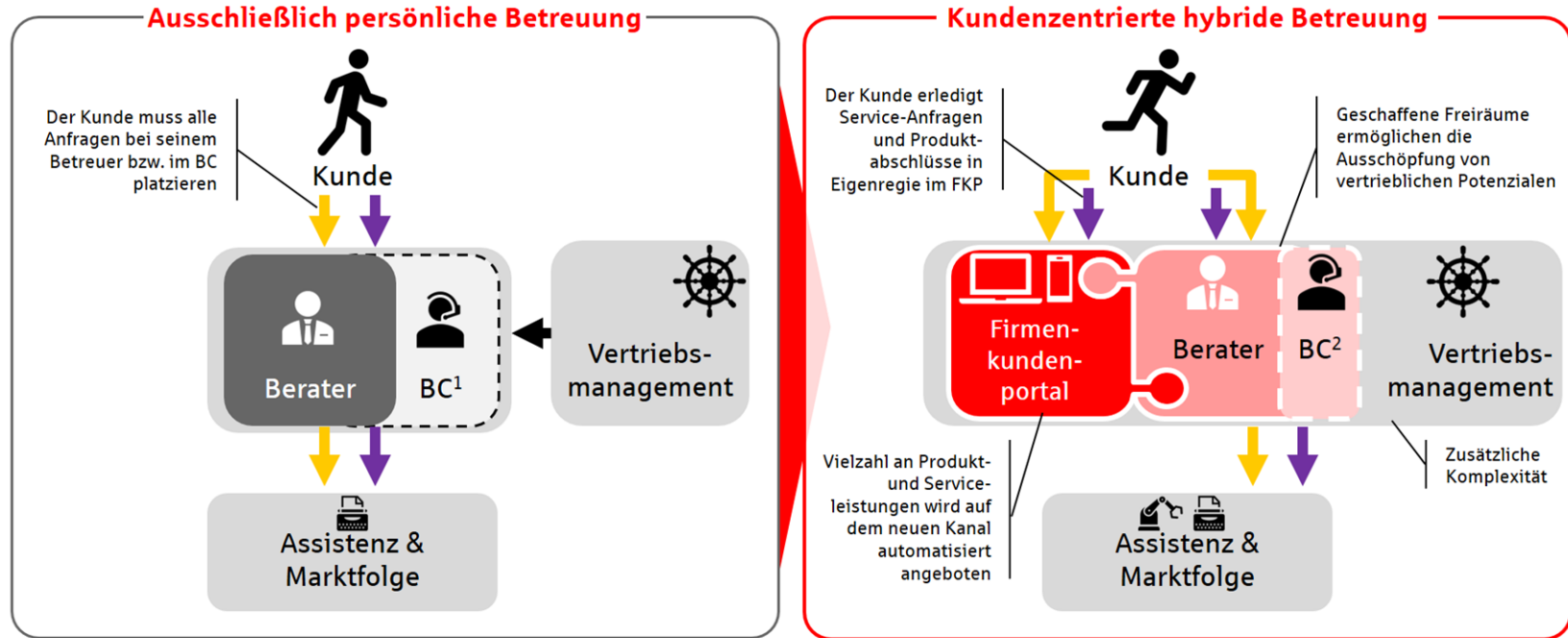


Transformation zur digitalen Bank mit regionaler Kompetenz muss dringend angegangen werden

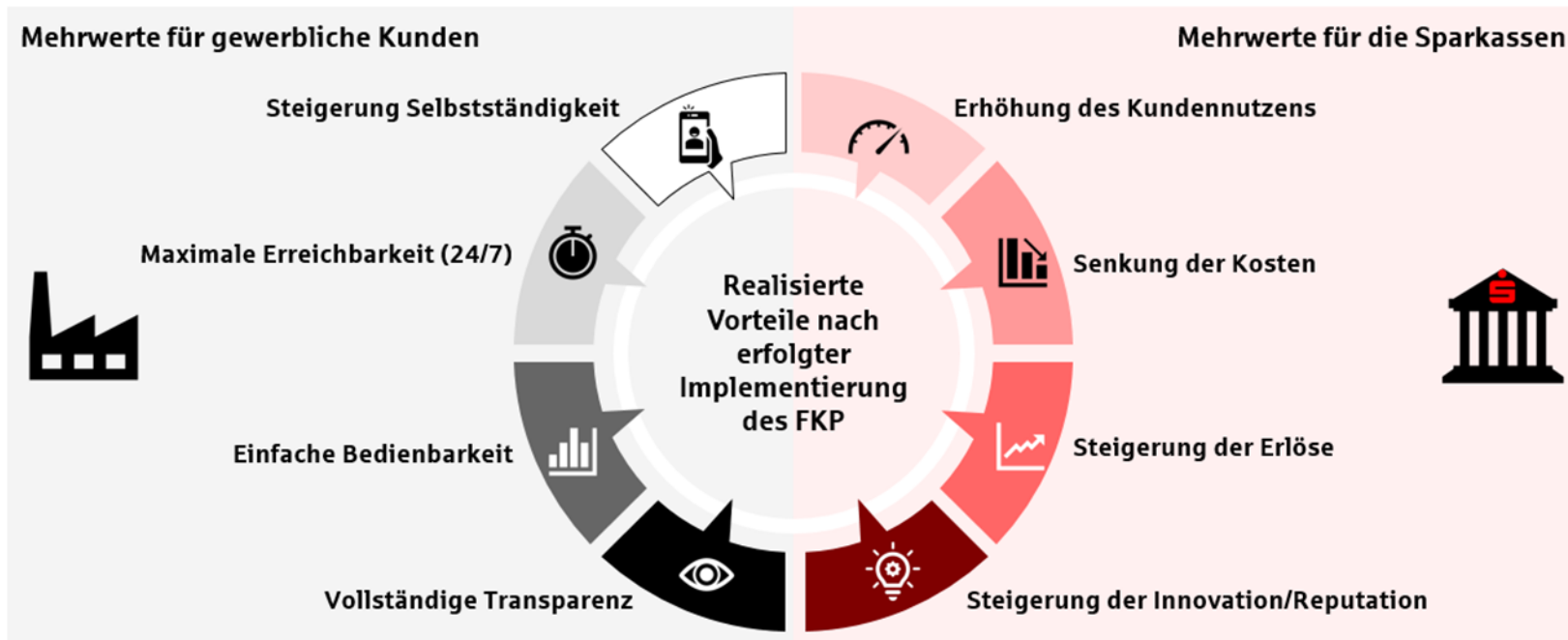


Zunehmende **Preistransparenz** und **veränderte Erwartungen der Kunden** (Ökosystemansatz, „Customer Journey“) erhöhen zusätzlich den Druck

Das FKP wird damit zur Drehscheibe der Kundebeziehung im FK-Segment ...



... und generiert Mehrwerte für den Kunden und die Sparkasse.



Das Firmenkundenportal (FKP) hat aktuell folgenden Nutzen für Kunden und Sparkasse



Nutzen Kunde **aktuell**



Einfache Vergabe von Rechten an Mitarbeiter in der Nutzerverwaltung – dadurch flexible Delegation von Bankgeschäften innerhalb der Firma möglich (bis Rel. 22.0 nur Kunden mit Einzelvertretungsberechtigung)



Sichere und einfache Kommunikation und Dokumentenaustausch über das neue elektronische Postfach FK (Firmenpostfach)



Unkomplizierter Abschluss von Finanzierungen und Nutzung weiterer wichtiger Serviceprozesse



24/7 endgeräteunabhängige Durchführung des Zahlungsverkehrs (Vertiefung EBICS: Basis-Geschäftsvorfälle vorhanden - vollumfängliches Angebot ab 22.1)



Nutzen Sparkasse **aktuell**



Entlastung der Vertriebsassistenzen und Marktfolge durch Verlagerung von Serviceprozessen zum Endkunden



Nutzung von Ertragspotenzialen durch Etablierung des Online-Vertriebs



Positionierung der Sparkasse als fortschrittliches Finanzinstitut und Vorreiter im dt. Bankenmarkt mit der neuen Nutzerverwaltung



Kostengünstige und rechtssichere Zustellung von Dokumenten in das neue elektronische Postfach FK



Medialer Abschluss FKP-RV für Umstellung von OBV auf FKP-RV

Das Firmenkundenportal (FKP) hat zukünftig folgenden zusätzlichen Nutzen für Kunden und Sparkasse



Nutzen Kunde zukünftig



Umfassende Nutzung des Firmenkundenportals auch für gewerbliche Kunden mit Gesamtvertretung



Kunde werden ist einfach – durch das mediale Onboarding mit Eröffnung von Geschäftsgirokonto und Abschluss der FKP-Rahmenvereinbarung



Rechtbündel in der Nutzerverwaltung vereinfachen den Prozess der Berechtigung von weiteren Mitarbeitern



Flexible Limitanpassungen ermöglichen temporäre Erhöhungen des Standardlimits



Vollumfänglicher (EBICS-)Zahlungsverkehr für alle Kunden in einem Portal



Nutzen Sparkasse zukünftig



Bessere Verzahnung aller Vertriebskanäle (medial, stationär, mobil, telefonisch) mit Prozessübergaben und Kundenansprache in dem vom Kunden präferierten Kanal



Nutzbar für alle gewerblichen Kunden



Weitere Entlastung der Marktfolge und Erhöhung der Ertragschancen durch Nutzung zusätzlicher Kundengruppen



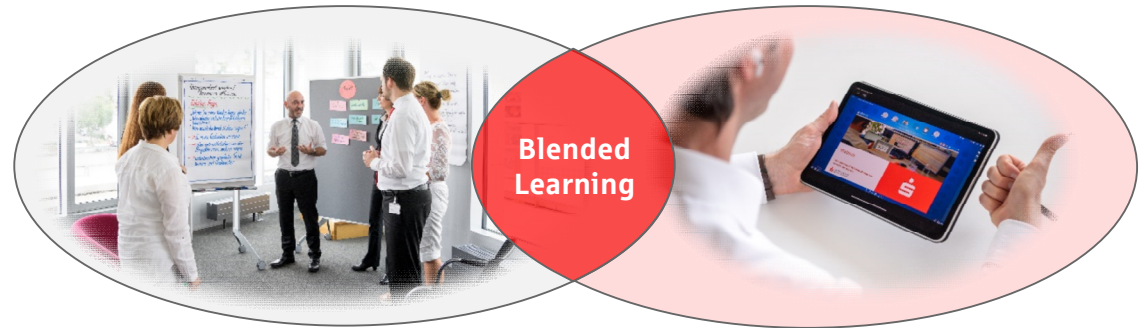
Steigerung der vertriebsaktiven Zeit



Möglichkeit der Neukundengewinnung durch das mediale Onboarding

Die Struktur des Schulungskonzepts unterstützt diesen Weg.

Die Konzeption der Schulungen erfolgt als Blended Learning – somit Nutzung des „Besten zweier Welten“



- **Fortführung** des in der Vergangenheit als **äußerst erfolgreich** erwiesenen **Vorgehens** (vgl. Schulung Finanzkonzept)
- **Kombination** der wesentlichen Erfolgsfaktoren von **Präsenzschulungen** respektive **e-Learning-Angeboten**

Qualifizierung auf den Punkt gebracht mit dem Baukastenprinzip

Inhouse - Schulungskonzept



Firmenkundenportal (FKP mit NBM)

Folie 9
Stand Mai 2022

Exemplarisches Kompetenztableau

Position/OE	Anzahl MA	Von diesen sollen folgenden Kenntnisstand erreichen...						
		Grundwissen	Vertrieb einfache RV	Vertrieb komplexe RV	Onboarding	1. Level Support	Beratung Spezialfälle	2. Level Support
Summe								
			zus. Vertriebsschulung und ggfs. Coaching					

WBT
Produktschulung „kompakt“
Produktschulung „intensiv“
zus. Produktschulung „extended“

Erfolgsfaktoren für die Schulungen

- Vorgespräche und Planungskonferenzen sind Ausgangsbasis für die Trainings
- Die komplette Administration des Prozesses ist vor Trainingsstart abgeschlossen.
- Setting insbes. für die Produktschulung muss klar definiert sein
- Idealerweise Zielgruppenspezifische Zusammensetzung der Teilnehmergruppen
- Je nach Modul 6 – 12 TN
- Der Support in den Sparkassen ist vor Trainingsbeginn klar geregelt und transparent.
- Testkunden stehen vor Trainingsbeginn zur Verfügung.

Module im Detail: Planungskonferenz

Ziele

- Optimale Vorbereitung der gesamten Trainingsmaßnahme
- Vernetzung aller Kompetenzen von Anfang an
- Ressourcenplanung
- Festlegung des Maßnahmencontrollings

Inhalte

- Geschäftspolitische Ausrichtung
- FKP – Rahmenvertrag
- Readiness-Check
- Produkt-/Prozesslandschaft
- Zielgruppen - Kunden
- Zielgruppen – Mitarbeiter, Einbindung Führungskräfte
- Support
- Steuerung
- Controlling
- Kommunikation
- Einbindung interner Trainer/-innen bzw. Coaches
- Organisatorisches

Module im Detail: Führungskräfteworkshop

- Ziele
 - Die Teilnehmer/-innen
 - können das FKP strategisch einordnen
 - erkennen die wachsenden Anforderungen an das verkäuferische Verhalten der Berater/-innen
 - erhalten Impulse für eine erfolgreiche Einführung und Etablierung des FKP im Markt
- Inhalte
 - Informationen zum Projekt FKP
 - Meine Aufgaben als Führungskraft in der Livegang-Phase und darüber hinaus
 - Statement & Appell für den Kick-off
 - Gemeinsames Fazit & Einstimmung auf den Kickoff

Module im Detail: Führungskräfteworkshop

- Ziele
 - Die Teilnehmer/-innen
 - können das FKP strategisch einordnen
 - erkennen die wachsenden Anforderungen an das verkäuferische Verhalten der Berater/-innen
 - erhalten Impulse für eine erfolgreiche Einführung und Etablierung des FKP im Markt
- Inhalte
 - Informationen zum Projekt FKP
 - Meine Aufgaben als Führungskraft in der Livegang-Phase und darüber hinaus
 - Statement & Appell für den Kick-off
 - Gemeinsames Fazit & Einstimmung auf den Kickoff

Module im Detail: Kick Off

- Ziele
 - sind auf die kommende Veränderungen eingestimmt
 - kennen die geschäftspolitische Bedeutung des FKP
 - erkennen den Nutzen der Schulungsunterstützung

- Inhalte
 - Begrüßung und Einstieg durch Vorstand
 - Informationen zum Projekt
 - Informationen zum Schulungskonzept
 - Schlusswort und Statement der Führungskräfte

Module im Detail: Web Based Training

- Ziele
 - Die Teilnehmer/-innen
 - besitzen erforderliches Hintergrundwissen bzgl. der Einführung des FKP
 - machen sich mit der technischen Anwendung anhand eines Praxisfalls vertraut
 - Verfügen über eine einheitliche Basis für die folgenden Schulungsbausteine
- Inhalte
 - Digitalisierung & Vertriebsstrategie der Zukunft Firmenkunden
 - Neuerungen & Bedeutung
 - Einrichtung eines Rahmenvertrags in OSPlus_neo
 - Aufgaben des Super-Admins und Legitimation der Teilnehmer
 - Bearbeitung des Rahmenvertrags
- **Die Bearbeitung der WBTs ist die erforderliche Basis für die Teilnahme an der Produktschulung. Sie bereiten die Teilnehmer/-innen gezielt technisch sowie vertrieblich vor und legt die Grundlage für eine durchgängige Vertriebsstory.**

Module im Detail: Produktschulung

- Ziele
 - Die Teilnehmer/-innen
 - haben ihr technisches Verständnis anhand unterschiedlicher praktischer Fälle vertieft
 - kennen Anwendungsmöglichkeiten und Vorteile des FKP
 - konnten ihre Fragen klären
- Inhalte
 - Grundnavigation in OSPlus_neo und Voraussetzungen für Firmenkundenportal
 - Ersteinrichtung Rahmenvertrag (incl. Vertragspartnerverwaltung, Berechtigungsmodelle, Monetarisierung, Super-Admin-Verwaltung)
 - Aufgaben des Super-Admins (Kundensicht/Mediales Onboarding)
 - Aufgaben des Teilnehmers/Nutzers nach Einrichtung durch den Super-Admin (Kundensicht)
 - Bearbeitungsmöglichkeiten zum Rahmenvertrags in der Sparkasse (Beratersicht, incl. Support)
 - Medialer Abschluss des Endkunden
- **Die Dauer und Lerntiefe der Produktschulung richtet sich nach der in der Planungskonferenz definierten Zielgruppe.**

Module im Detail: Vertriebstraining

- Ziele
 - Die Teilnehmer/-innen
 - können für unterschiedliche Zielgruppen überzeugende Argumente formulieren
 - besitzen eine Vielzahl der Ansprachemöglichkeiten auf das FKP
 - entwickeln erfolgsorientierte Strategien für den Verkauf von FKP
 - können typische Einwände konstruktiv & abschließend ausräumen
 - Inhalte
 - Persönliche Haltung und Umsetzung der Digitalisierung im Firmenkundengeschäft
 - Vorteilsargumentation zu Kunden aus dem Berateralltag
 - Aktive Ansprache
 - Gesprächsanlässe systematisch nutzen
 - Verkaufserfolg durch Gesprächsvorbereitung
 - Monetarisierung – den Preis gut verkaufen
 - Professionelle Gesprächsführung
 - Übungssequenzen mit ausgewählten Praxiskunden
 - Umsetzung von Vorbereitungs-/ und Transferaufträgen
- **Die Dauer und Lerntiefe des Vertriebstrainings richtet sich analog Folie 15 nach der in der Planungskonferenz definierten Zielgruppe.**

Module im Detail: Best Practice - Review

- Ziele
 - Systematische Auswertung der Erkenntnisse bei Einführung des Firmenkundenportals
 - Ableitung erforderlicher Handlungsfelder zur Optimierung des Vertriebsprozesses

- Inhalte
 - Aktueller Status bezüglich der Einführung des Firmenkundenportals
 - Erfolgsfaktoren im Vertrieb des FKP identifizieren
 - Good Practice-Ansätze finden und nutzbar machen
 - Definition von Handlungsfeldern und Lösungswegen

- **Dieser Baustein kann auf unterschiedlichen Ebenen mit unterschiedlichen Zielgruppen durchgeführt werden.**

Module im Detail: Vertriebsbegleitung - Coaching

- Ziele
 - Individuelle Förderung der vertrieblichen Stärken und Kompetenzen
 - Weiterentwicklung zielgerichteter Gesprächsstrategien
 - Anreicherung der persönlichen Berater/-innen-Toolbox

- Inhalte
 - Professionelle Vorbereitung und Begleitung eines oder mehrerer Kundengesprächen durch den/die Trainer/-in
 - Intensive Reflexion des Gesprächs
 - Definieren persönlicher Stärken
 - Ableiten von Handlungsfeldern
 - Transfersicherung und Vereinbarung mit der Führungskraft

Ihre Ansprechpartner



Werner Ammerl
Bereichsleiter
Firmenkunden / Immobilien & Kredit

Telefon: +49 871 504-2278
E-Mail: w.ammerl@s-akaby.de



Magnus Jahrstorfer
Referent
Stv. Leiter Bereich Firmenkunden /
Immobilien & Kredit

Telefon: +49 871 504-2376
E-Mail: m.jahrstorfer@s-akaby.de



Katrin Moritz
Referentin
Firmenkunden / Immobilien & Kredit

Telefon: +49 871 504-2386
E-Mail: k.moritz@s-akaby.de

