

Einführung eines standardisierten Vertriebscontrollings

Praxisbericht der Sparkasse Aurich-Norden

AUSGANGSSITUATION

Im folgenden Praxisbericht der Sparkasse Aurich-Norden zur Einführung eines standardisierten Vertriebscontrollings wird neben den Zielen der Sparkasse auch die gemeinsam vorgenommene Projektaktivität zur Erstellung von Reportings im Rahmen der Vertriebssteuerung erläutert. Vor dem Hintergrund der Ablösung eines Drittsystems und der damit einhergehenden Standardisierung konnten ein Update der Berichte auf die aktuellen Umsetzungsmöglichkeiten und zudem eine Verbesserung der bestehenden Prozesse ins Auge gefasst werden.

Parallel beschäftigt sich die Sparkasse mit der Vertriebsstrategie der Zukunft (VdZ): Diese enthält strategische Ziele, die für die Zielerreichung einer zukunftsorientierten Bank auch im Vertriebscontrolling ihre Berücksichtigung finden.



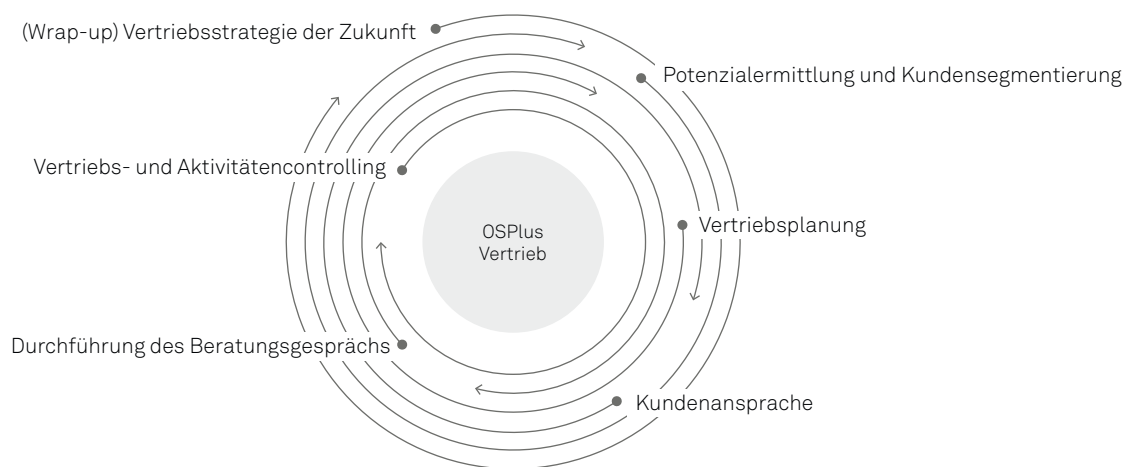
ZIEL DER SPARKASSE AURICH-NORDEN

Im Vorfeld der Projektplanung wurden die Ziele, die die Sparkasse Aurich-Norden mit der Einführung des standardisierten Vertriebscontrollings verfolgt, definiert und festgelegt. Dabei wurden folgende gemeinsamen Ziele als Meilensteine erkannt:

- Überführung der aktuellen Berichte eines Drittsystems in die Anwendung der Finanz Informatik
- Nutzung des Standards unter OSPlus-Vertriebssteuerung
- Identifikation der für den Vertrieb notwendigen Berichte
- Aufbau der neuen Berichte in enger Abstimmung mit den Marktführungskräften
- Überführung der neuen Berichte in den laufenden Betrieb der Sparkasse (für Markt- und Stabsmitarbeiter)

LÖSUNGSBESCHREIBUNG

Nachdem sich die Sparkasse für die Ablösung des Drittsystems entschieden hatte, wurden im ersten Arbeitspaket die Analyse aktueller Berichte und Neukonzeption der Berichte im Flexiblen Reporting aufgenommen. Eine kennzahlengestützte Vertriebssteuerung gibt die Zielarten und Zielgrößen vor, die bis zum Jahresende erreicht werden sollen, und ermöglicht ein unterjähriges Feedback an die Vertriebsmitarbeiter. Die verwendeten Kennzahlen sollen alle leistungsbezogenen Kernbereiche des Vertriebs definieren. So sieht auch die Vertriebsstrategie der Zukunft (VdZ) und der Vertriebssteuerungskreislauf (siehe Abbildung 1) ein effizientes Vertriebs- und Aktivitätencontrolling vor:



- 1 | Strategische Vertriebsplanung
- 2 | Operative Vertriebsplanung
- 3 | Abstimmung Vertriebs- und Gesamtbankplanung
- 4 | Festlegung der Beraterziele und Zielkarte
- 5 | Messung der Vertriebs- und Verkaufserfolge

Abbildung 1: Vertriebssteuerungskreislauf und Vertriebsplanungsprozess



Einführung eines standardisierten Vertriebscontrollings



Abbildung 2: Vorgehensweise im Projekt

Die Sichtung und Bewertung der aktuellen Vertriebsberichte gab sowohl der Sparkasse als auch msgGillardon einen guten Überblick. Es folgte die Umsetzung der Berichte im Flexiblen Reporting mit der Übergabe der Berichte in den laufenden Betrieb (siehe Abbildung 2).

Dazu gehörte auch die Bearbeitung der Berichte

- zum Aktivitäten- und Verkaufscontrolling,
- zur Kontakt- und Vertriebs Erfolgserfassung,
- zum Kundenkontaktmanagement sowie
- zur Kampagnen- und Ereignisbearbeitung.

Die Vorbereitung beziehungsweise Umsetzung der Zielkarte je Geschäftsfeld (Privatkundengeschäft, Firmenkundencenter, Private Banking, Immobilienforum, Versicherungen) beinhaltetete auch ein umfangreiches Kompetenz- und Berechtigungskonzept sowie Berichtsordnerkonzept.

Nina Lange, interne Projektleiterin der Sparkasse Aurich-Norden:

„Bei der Überarbeitung unseres Produktberichts, vergleichbar mit der Zielkarte anderer Häuser, legten wir besonderen Wert auf die Herausarbeitung der aktuell ertragsbringenden Geschäftsfelder, sodass beispielsweise der bisher abgebildete Passivbereich entfallen konnte. Dafür konnten wir zum Beispiel dem Aktivbereich besondere Aufmerksamkeit schenken und sowohl die Erfassung als auch das Reporting neu konzipieren.“

Aufgrund der in den alten Systemen fehlenden Nachvollziehbarkeit wurden für die neuen Berichte und deren Berichtsinhalte ausführliche Erläuterungen direkt in OSPlus hinterlegt, sodass diese beim Berichtsabruf im Flexiblen Reporting jederzeit ersichtlich sind. Das hat die Berichtsinhalte für die Adressaten transparent und verständlich gemacht und somit die Akzeptanz im Haus der Sparkasse Aurich-Norden deutlich erhöht.“

FAZIT

Mit dem Projektende wurde der Sparkasse Aurich-Norden ein vollständig parametrisiertes, standardisiertes Vertriebscontrolling übergeben und die Affinität der Beschäftigten im Vertriebsmanagement geschaffen, das monatliche Vertriebscontrolling zu erstellen und jährliche Weiterentwicklungen vornehmen zu können. Darüber hinaus sieht die Sparkasse Aurich-Norden folgende Mehrwerte:

- Die Datenauswertung erfolgt mithilfe des S-Datwarehouse und dem Flexiblen Reporting, sodass zukünftig eine einheitliche Prozessdefinition und klare Verantwortlichkeiten ein effizientes Vertriebscontrolling ermöglichen.
- Die Sparkasse Aurich-Norden nutzt die Anwendungen der Finanz Informatik zur Datenerfassung sowie Datenauswertung, sodass Doppeltätigkeiten in Drittsystemen entfallen können.
- Zur Schaffung des Datenpools stehen der Sparkasse das Ereignissystem, die Vertriebs Erfolgserfassung und das Kundenkontaktmanagement zur Verfügung. Bei der Datenerfassung wird eine einheitliche und kanalübergreifende Erfassung sichergestellt, sodass die Daten zur Vertriebssteuerung verwendet werden können. ■

Ansprechpartnerin



Carolin Sauter
Business Consultant
carolin.sauter@msg-gillardon.de