

2019



FinGOAL!

www.FinGOAL.de

Projektbericht

VOLKSBANK KARLSRUHE EG

INHALTSVERZEICHNIS

Ausgangssituation	2
Motivation für die Beauftragung der FINGOAL!	2
Aufgabenstellung für das gemeinsame Projekt	3
Besondere Erfahrungen und Herausforderungen während des Projektes	3
Ergebnis und Ausblick	4
Kontaktdaten des Ansprechpartners	4



AUSGANGSSITUATION

Die Volksbank Karlsruhe legt seit Jahren ein besonderes Augenmerk auf die Service- und Beratungsqualität. In dem Zusammenhang war es immer wieder eine besondere Herausforderung den Umfang einer umfassenden Bedarfsanalyse mit einer Beratungszeit in Einklang zu bringen, in der der Kunde noch aufnahmefähig ist. Gleiches gilt aber auch für die Berater/-innen der Volksbank, für die die Komplexität einer individuellen und umfassenden Finanzanalyse mit zunehmender Gesprächszeit auch zunahm. Das lag u.a. darin begründet, dass in vielen Fällen zahlreiche Medien bzw. verschiedene Systeme für die Kundenberatung eingesetzt werden mussten, um dem qualitativen Anspruch genügen zu können.

MOTIVATION FÜR DIE BEAUFTRAGUNG DER FINGOAL!

Der zentrale Beweggrund für die Einführung von FinGOAL! war die Steigerung der Effizienz in der Privatkundenberatung. Das galt sowohl bzgl. der Zeitersparnis für die Berater und die Kunden als auch im Hinblick auf den möglichen Output (Gesprächsergebnis, Produktabschlüsse etc.) in einer vorgegebenen Zeit (bspw. in 60 Minuten).

Diese Zeitersparnis liegt u.a. darin begründet, dass die finanzielle Basisanalyse (über alle Bedarfsfelder) für die Privatkunden auf Knopfdruck erstellt werden kann und durch die Anbindung an das Banksystem kein Medienbruch entsteht und stets die aktuellen Kundendaten im Beratungsprozess genutzt werden können, was für die Akzeptanz der Berater wichtig war. Darüber hinaus kann dieser Prozess künftig auch auf Basis der DIN 77230 (Basis-Finanzanalyse für Privathaushalte) zertifiziert werden.



AUFGABENSTELLUNG FÜR DAS GEMEINSAME PROJEKT

Das gemeinsame Projektziel in der Entscheidungsvorlage lautete wie folgt:

„Durch die Bedarfsanalyse mit FinGOAL! kann bei gleichbleibender bzw. steigender Qualität die Beratungszeit deutlich verkürzt werden. Die Analyse inkl. der vollständigen Bestandsaufnahme erfolgt in maximal 30 Minuten. Die DIN-Norm 77230 wird in der dynamischen Anwendung, je nach Ausgangssituation des Kunden, mit einem persönlichen und individuellen Handlungsplan mit klaren Empfehlungen und Lücken auszugsweise nach DIN dargestellt. Somit ist ein schnellerer und höherer vertrieblicher Absatz möglich. Im Anschluss kann künftig sofort der Abschluss erfolgen. Alle erforderlichen Unterlagen sind in der FinGOAL!-Anwendung enthalten. Es sind keine weiteren Programme notwendig,“

Der technische Kick-off war im Januar 2018 und nach einer Pilotphase im Juni 2018 konnte bereits ab Sommer 2018 der Einsatz in der gesamten Bank erfolgen. Aktuell arbeiten alle 90 Privatkundenberater mit FinGOAL! und beraten wöchentlich über 900 Kunden mit der Anwendung.

BESONDERE ERFAHRUNGEN UND HERAUSFORDERUNGEN WÄHREND DES PROJEKTES

Durch die fokussierte Vorgehensweise in der Projektphase gelang es in drei Workshops, alle fachlichen und vertrieblichen Anforderungen aufzunehmen. Auf Basis dessen konnten die Aufwände geschätzt und bereits zeitnah mit der Entwicklung begonnen werden, da die Kosten nicht höher waren als das ursprünglich vorgesehene Budget.

Ein besonderer Erfolgsfaktor für eine erfolgreiche Einführung liegt regelmäßig in den Schulungen, damit die Mitarbeiter auch in die Lage versetzt werden, mit diesen neuen Möglichkeiten der Gesprächsführung umzugehen. Bei dem Roll-out kamen verschiedene Trainingsformate zum Einsatz: von Gruppenschulungen über Gruppenarbeiten für die Anmoderation und die Einwandbehandlung bis hin zur Arbeitsplatzbegleitung. Durch dieses intensive und nachhaltige Schulungskonzept konnte man die aktuellen Erfolge auch nachhaltig erzielen.



ERGEBNIS UND AUSBLICK

Die Rückmeldungen von Beratern und Kunden waren durchweg positiv.

Die Kunden haben mehrfach zurückgespiegelt, dass sie so eine nachvollziehbare und transparente Vorgehensweise für die Berechnung von Lücken noch nie erlebt haben. Von der schöneren Usability und dem nachweislich modernen Eindruck ganz abgesehen, wurde auch die Zeitersparnis von Kunden sehr positiv bewertet.

Bei den Berater-Feedbacks haben sich die Projektziele wiedergefunden und es wurde sehr eindrucksvoll bestätigt, dass diese Ziele erreicht wurden. Die Mitarbeiter lobten die Zeitersparnis und die Vielzahl der vertrieblichen Ansätze, die sich in dem Gesprächsformat neuerdings ergeben. Dabei ist nicht mehr die Frage „ob“, sondern „für was“ sich der Kunden entscheidet. Und das wird als wesentlicher Vorteil gesehen, was ein tolles Projektergebnis bzw. -feedback ist.

Bei den Erfolgen ist eine deutliche Absatzsteigerung von Krankentagegeldversicherungen, Berufsunfähigkeitsversicherungen und VersicherungsChecks zu verzeichnen. Darüber hinaus wurden auch deutlich mehr erfolgreiche Ansprachen für Sparpläne (inkl. Altersvorsorge-Verträge) getätigt - in Ergänzung zu einer besseren Durchdringung von ePostfach, Kontovollmachten u.v.m.

Aufgrund dieser Erfahrungen liegt es auf der Hand, auch die Beratung der Private Banking-Kunden entsprechend zu digitalisieren, um damit alle Privatkunden in der Volksbank Karlsruhe mit dem gleichen zeitgemäßen Beratungsprogramm (je nach Vermögens- und Bedarfssituation) zu beraten.

KONTAKTDATEN DES ANSPRECHPARTNERS

Als Ansprechpartner steht Ihnen Herr Mark Meier jederzeit sehr gern zur Verfügung!

Mark Meier
Dipl. Bankbetriebswirt ADG, Trainer Beratungsqualität

Volksbank Karlsruhe, Ludwig-Erhard-Allee 1, 76131 Karlsruhe

Telefon 0721 9350-1248
E-Mail mark.meier@volksbank-karlsruhe.de

