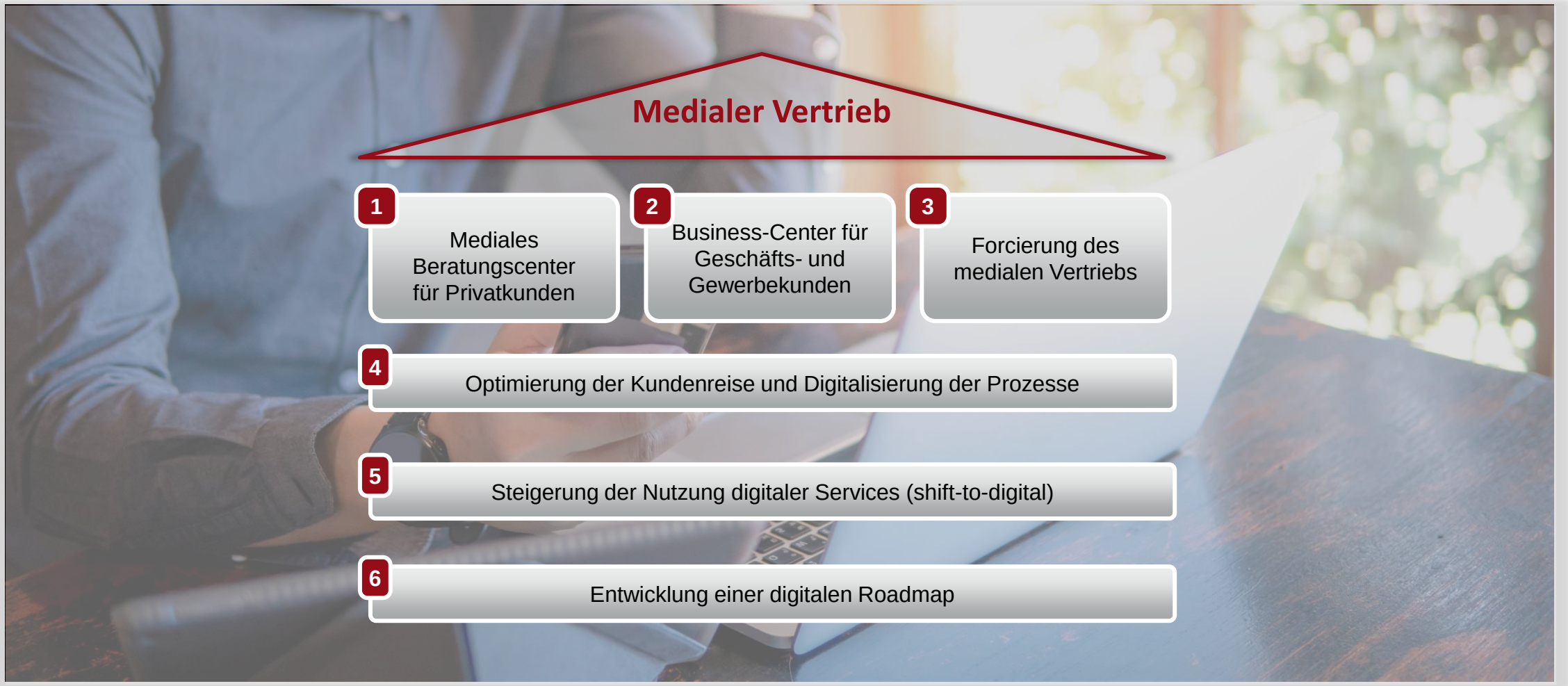
cerasus consulting

Frankfurt am Main, Mai 2023

WIR SIND SPEZIALISTEN FÜR DEN MEDIALEN VERTRIEB IM RETAIL-BANKING

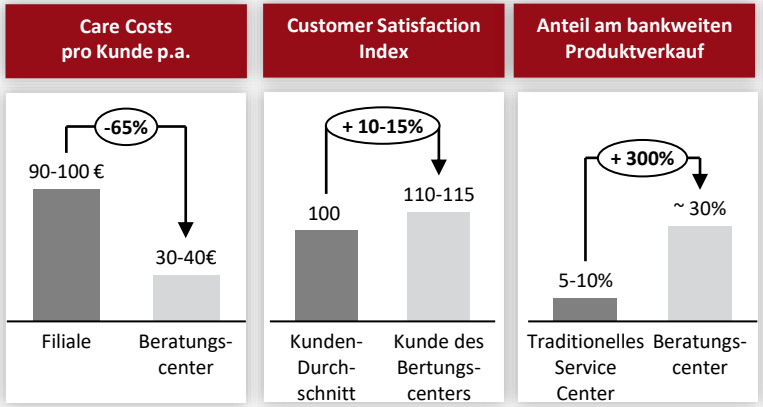
DIGITAL UND PERSÖNLICH ERFOLGREICH VERBINDEN



BERATUNGSCENTER UND BUSINESS CENTER ALS ERFOLGSFAKTOREN IM WETTBEWERB

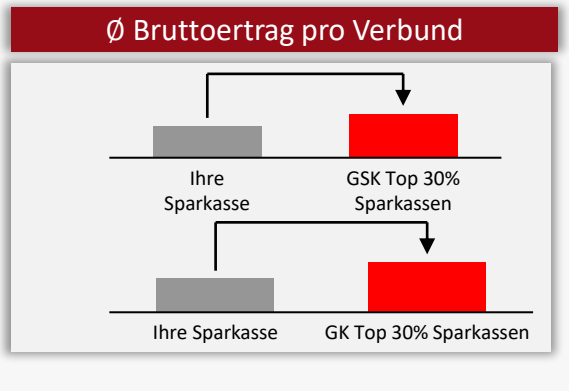
DAS MEDIALE BACKBONE FÜR DAS MENGENKUNDENGESCHÄFT

1 Mediales Beratungscenter für Privatkunden



- **Backbone für das Retailgeschäft**
- **Vollwertige mediale Betreuung und Segmentverantwortung**
- **Banking von der Couch: Alle Produkte fallabschließend per Telefon oder Video**

2 Business-Center für Geschäfts- und Gewerbekunden



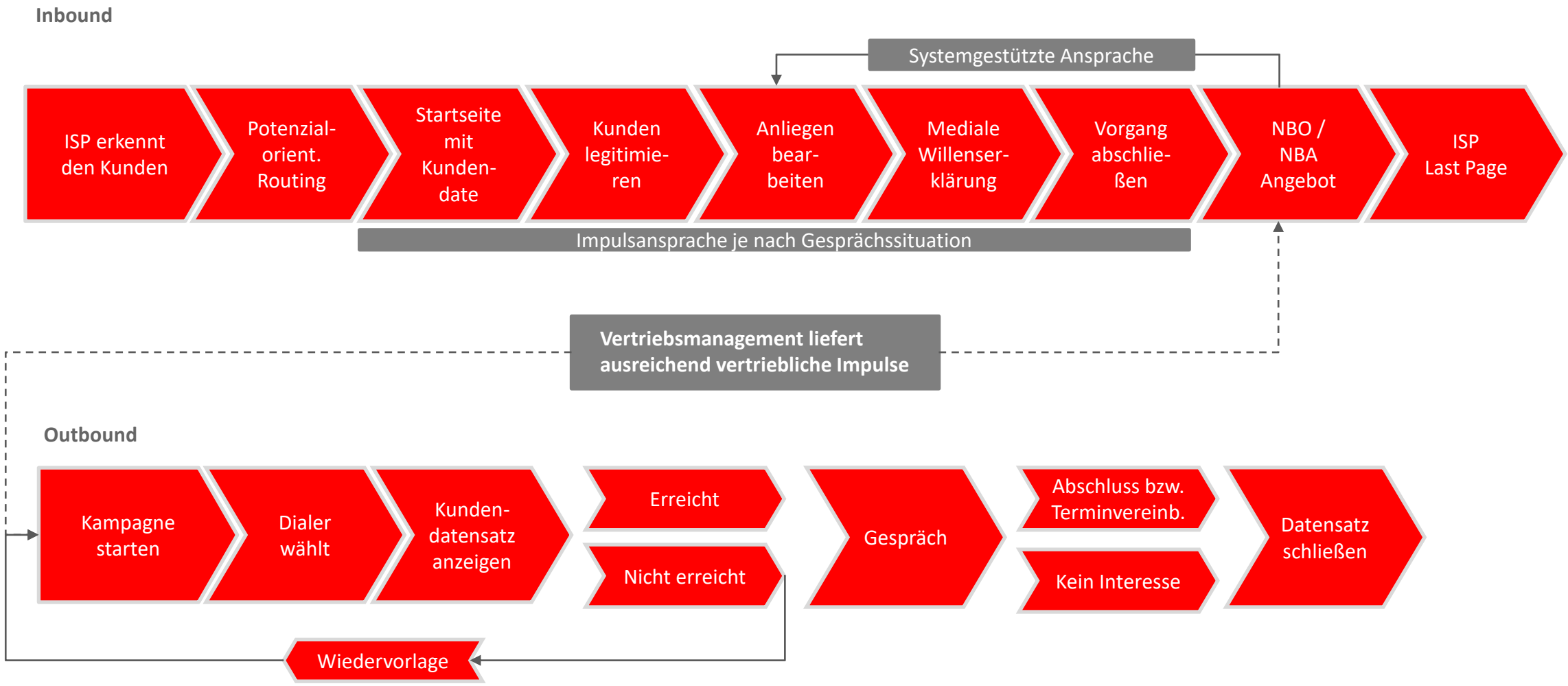
- **Top Erreichbarkeit und Service (erster Ansprechpartner FK)**
- **Voll mediale Betreuung von Geschäfts- und Gewerbekunden**
- **> 70% Kreditentscheidungen am Telefon treffen**
- **Massive Ertragssteigerung durch Systemvertrieb**

FORCIERUNG DER MEDIALEN VERTRIEBSERGEBNISSE (1/2)

AUS WEBSITE-BESUCHERN VON HEUTE KUNDEN VON MORGEN MACHEN

FORCIERUNG DER MEDIALEN VERTRIEBSERGEBNISSE (2/2)

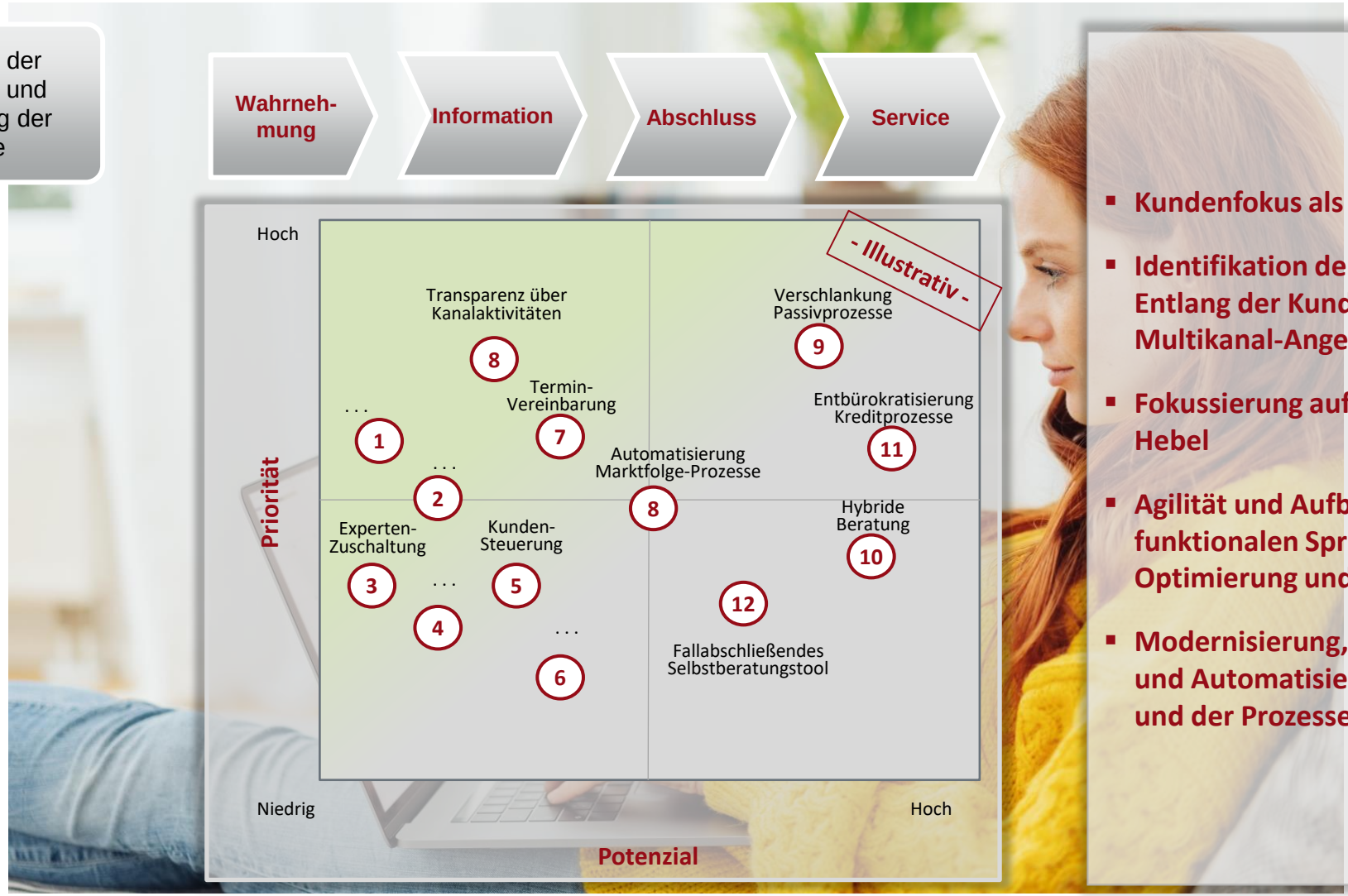
VERTRIEB AM TELEFON BEDEUTET SYSTEMGESCHÄFT – JEDER KONTAKT WIRD ALS VERTRIEBSCHANCE GENUTZT



MIT DER KUNDENREISE DAS OMINKANAL-KUNDENERLEBNIS SYSTEMATISCH VERBESSERN

DER MEDIALE VERTRIEB IST DER WICHTIGSTE KONTAKTPUNKT FÜR EIN EXZELLENTES KUNDENERLEBNIS

4 Optimierung der Kundenreise und Digitalisierung der Prozesse



- **Kundenfokus als Aufsatzpunkt**
- **Identifikation der Schmerzpunkte Entlang der Kundenreise durch das Multikanal-Angebot**
- **Fokussierung auf die stärksten Hebel**
- **Agilität und Aufbau von cross-funktionalen Sprint-Teams, für Optimierung und Umsetzung**
- **Modernisierung, Digitalisierung und Automatisierung des Angebots und der Prozesse**

STEIGERUNG DER NUTZUNG DIGITALER SERVICES: SHIFT TO DIGITAL

BEI DER DIGTIALEN NUTZNGSQUOTE DIE BENCHMARK SETZEN

Grundlagenarbeit: Das Problem verstehen

- Welches Wissen haben die Filialkollegen, nutzen sie unsere Angebote selbst und was hindert sie daran, Kunden auf digitale Nutzung anzusprechen?
- Kennen unsere Kunden unsere Angebote überhaupt?
- Wie vermarkten wir aktuell unsere digitalen Angebote?
- Wie funktioniert das Onboarding für Online-Banking und App für Neu- und Bestandskunden?

Filialmitarbeiter zu Multiplikatoren entwickeln

Medialer Vertrieb als Digitaler Coach:
Schulungsbedarf bei PK und FK-MA in Filialen ermittelt und gezielt Schulungsreihen aufgesetzt

Onboarding-Prozess Girokonto
gestrafft, standardisiert mit digitalen Zugängen und zukunftsweisenden TAN-Verfahren

Vertriebswettbewerb „aktive Online-Nutzer“ **in den Regionalmärkten** und Aufnahme digitale Nutzung in die **Zielkarte**

Gezielte Vermarktung der digitalen Angebote

Mehrstufige Kampagne für Mitarbeiter und Kunden

Einfache Aktivierung & optimierte Erklärung / Vermarktung digitaler Angebote über die Website

Digitale Mitarbeiter-Fitness für die ganze Bank

Kompetenzen ermitteln & fördern

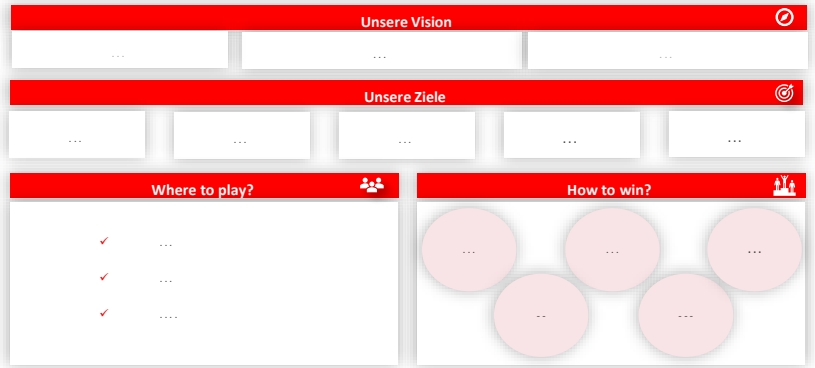
Zertifizierung / Digit. Führerschein

Digital Leadership für Führungskräfte

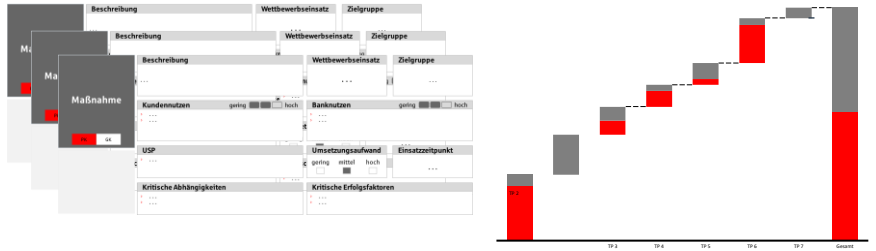
EINE DIGTIALE ROADMAP ALS VEHIKEL FÜR INNOVATIONEN

EINEN SPITZENPLATZ BEI DEN DIGTIALEN MIDNESTSTANDARDS ERREICHEN

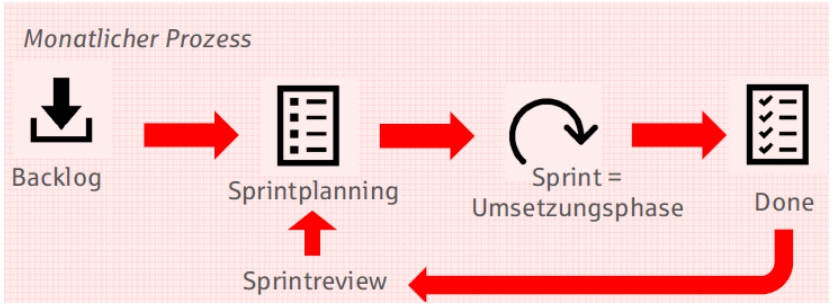
Ein Zielbild erarbeiten



Fokussierte Maßnahmen entwickeln



Agile Umsetzung auf den Weg bringen



Eine Spitzenposition in der SFG erzielen

REGIONALBANKEN, FILIALBANKEN UND DIREKTBANKEN SIND ZUFRIEDENE, LANGJÄHRIGE KUNDEN

WARUM CERASUS CONSULTING?

WIR KÖNNEN RETAIL BANKING, DIGITALISIERUNG UND ERFOLGREICHE PROJEKTUMSETZUNG FÜR IHRE SPARKASSE

Strategien und Prozesse aus der Beratungsboutique

- Langjährige Erfahrung im Retail Banking – auch intensiv in der Sparkassenorganisation
- Umsetzungsstärke und Nachhaltigkeit – gerade bei komplexen und anspruchsvollen Fragestellungen
- Zusammenarbeit auf Augenhöhe statt Besserwisserei und ein wertvolles Netzwerk, das wir gerne einbringen
- Innovativ, agil, ergebnisorientiert – Referenzgeber bestätigen eine Vielzahl erfolgreich ungesetzter Projekte

WIR FÜR SIE

PERSÖNLICHES ENGAGEMENT UND UMSETZUNGSVERANTWORTUNG

Mediale Strategien und Prozesse aus der Beratungsboutique

- Gründung 2001 in Frankfurt am Main
- Strategie- und Prozessberatung mit Fokus auf die Kundenschnittstelle im Mengenkundengeschäft unter Einbeziehung von innovativen und technologisch führenden Lösungen
- Umfassende Erfahrungen bei Sparkassen, Genossenschaftsbanken und Retailbanken
- Team aus 10 erfahrenen Beratern sichert Umsetzungsstärke und Nachhaltigkeit
- Beratung auf Augenhöhe statt Besserwisser
- Unsere Lösungen orientieren sich daran, was Unternehmen schnell und wirksam implementieren können: pragmatisch, innovativ, agil und ergebnisorientiert
- In unserem Kompetenzfeld bieten wir beste Qualität zu kompetitiven Konditionen

Vielen Dank für Ihr Interesse!

cerasus consulting

Dr. Christof Welker

Waldschmidtstraße 19
60316 Frankfurt am Main
Tel. +49 (0) 69 – 133 833 12
Mobil +49 (0) 171 – 546 66 59
E-Mail c.welker@cerasus-consulting.com
www.cerasus-consulting.com