



Standardisierte und effiziente Kundensegmentierung gemäß VdZ – Die neue Kapazitätsrechnung bei der Sparkasse Finnentrop

Themenbereich: Vertrieb

Messe-Stand: VE29

Fragen beantwortet
Ihnen Ihre zuständige
Kundenberatung

Die Dynamische Kundensegmentierung ist ein Basisbaustein für die Potenzialorientierte Vertriebssteuerung mit dem primären Ansatz:

- Ihre Kunden zu bewerten und neue Potenzialkunden zu identifizieren
- den richtigen Kunden zum richtigen Berater überzuleiten
- Ihre vertrieblichen Zielsetzungen direkt zu unterstützen

Die einzelnen Prozessschritte der Dynamischen Kundensegmentierung sind aufeinander abgestimmt. Die Leistungsmodule können auch separat genutzt werden.

VdZ Standardsegmentierung Privatkunden und Firmenkunden

Die bereits seit 2015 angebotene DSGVO-Standardsegmentierung VdZ Privatkunden wurde mit OSPlus Release 17.1 erweitert. Ergänzend zu den Segmenten Service-, Komfort-, Individual- und Private-Banking-Kunden werden jetzt auch die VdZ-Zielgruppen für die Segmente Individualkunden (IK) und Komfortkunden (KK) ermittelt und im Ergebnis der Segmentierung bereitgestellt.

Neu ist – mit OSPlus-Release 18.0 – die DSGVO-Standardsegmentierung VdZ Firmenkunden. Ergänzend zur Ermittlung der Grobsegmente Unternehmenskunden, Firmenkunden, Gewerbekunden, Geschäftskunden und Privatkunden mit gewerblichem Nebenerwerb erfolgt innerhalb dieser Grobsegmente auch eine ABCD-Feinsegmentierung.

Die DSGVO-Standardsegmentierungen Privatkunden und Firmenkunden erfolgen beide in einem automatisierten Verfahren. Die Sparkasse kann die Durchführung der Segmentierung eigenständig über die offene Schnittstelle anstoßen. Die Ergebnisse der Segmentierung werden am Durchführungstag über den Austausch-Server bereitgestellt.

Individuelle Segmentierung Privatk- und Firmenkunden

Wir bieten Ihnen wie bisher die Durchführung von individuellen Segmentierungen an. Sie haben hier die Möglichkeit, individuelle Kriterien für die Zuordnung der Kunden in

Bitte umdrehen >>



Seite 02

Ihre Segmente vorzugeben und Ihre vertrieblichen Zielsetzungen bei der Segmentierung optimal zu unterstützen.

Kapazitätsrechnung und Kundenüberleitung im OSPlus-Portal

Für die Vorbereitung und Durchführung der Kundenüberleitung steht mit OSPlus-Release 18.1 die neue Kapazitätsrechnung der FI-Kundensegmentierung zur Verfügung. Diese ermöglicht eine gleichmäßige Verteilung der »Wechselkunden« auf die Berater. Hierbei werden u. a. die Betreuungskapazität der Berater sowie Kundensegmente und VdZ-Zielgruppen berücksichtigt.

Diese Kapazitätsrechnung bereitet das Beratervotum (Kundenüberleitung im OSPlus-Portal) optimal vor, so dass der Gesamtprozess schneller abgeschlossen werden kann.

Fragen beantwortet
Ihnen Ihre zuständige
Kundenberatung.