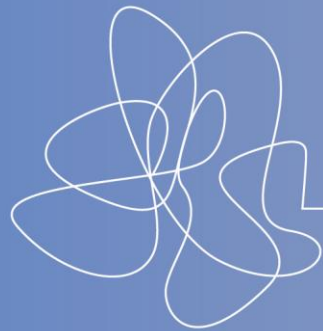




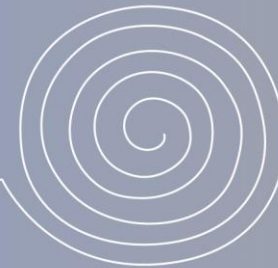
Begleiten als Partner

PERSÖNLICH-DIGITALES BANKING

DEN Erfolgsfaktor im Rahmen Ihrer Omnikanalstrategie wirksam umsetzen



Einfach mit uns!



Einfach mit uns!

Warum zahlreiche Volks- und Raiffeisenbanken auf unsere Expertise vertrauen:

Projekterfahrung

Systemkenntnisse

Praxiswissen

Innovation

„Insider“ der Genossenschaftswelt

Vernetztes Wissen

„Alles aus einer Hand“

„Als Menschen für Menschen“

...

Einfach mit uns!



Einfach mit uns!

Wie gelingt es persönlich-digitales Banking in unterschiedlichen Situationen erfolgreich umzusetzen?

Kunden-Dialog-Center

Wir entwickeln Ihr KDC zum Mittelpunkt des persönlich-digitalen Bankings und schaffen damit die Grundlage zur Umsetzung Ihrer Vertriebsstrategie.

Business-Center

Wir implementieren als Grundlage für eine erfolgreiche Umsetzung des Marktbearbeitungskonzeptes ein BC in Ihrem Hause.

Mediale Beratung

Wir schaffen mit der erfolgreichen Einführung von agree21VIBE eine persönlich-digitale Beratung auf höchstem Niveau.

Harmonisierung

Wir führen Ihre KDC und BC im Rahmen von Fusionen erfolgreich zusammen. Erfolgreiche Strukturen, Prozesse und Kulturen sind dabei wesentliche Erfolgsfaktoren.

Einfach mit uns!

Einfach mit uns!

Mit Einführung und Entwicklung von KDC und BC erreichen Sie die Umsetzung Ihrer Wachstums- und Effizienzstrategien.

Unsere Zielsetzung

- | Durch konsequente Standardisierung in der Marktbearbeitung bei Servicekunden und einer Effizienzstrategie, schaffen wir die notwendigen Freiräume für die Umsetzung der Wachstumsstrategie in den dafür definierten Zielgruppen.
- | Sie erfüllen damit die Kundenerwartungen an einen modernen Finanzdienstleister.

Unsere Vorgehensweise



VORSTUDIE & ZIELBILD

- | Analyse der Ausgangssituation
- | Schaffen einer fundierten Entscheidungsgrundlage
- | Konkretisierung Zielbild
- | Beschreibung des Leistungsumfangs im KDC und BC
- | Erstellung des Fahr- und Projektplans



MARKTBEARBEITUNG

- | Anpassung/Optimierung Segmentierung
- | Zielgruppenstrategie und Marktbearbeitungskonzept
- | Anforderungen an eine zentrale Vertriebssteuerung
- | Definition des Stufenplans zur Kundenlenkung



ORGANISATION

- | Aufbauorganisation – klassisch/agil
- | Vertriebskanäle und Zugangswege
- | Standorte und Raumkonzepte
- | Ermittlung der Mitarbeiterkapazität im Stufenkonzept
- | Steuerung der Kapazitäten
- | Auswirkung auf die gesamte Vertriebsorganisation (u.a. Filialen)



PROZESSE

- | Aufbau Prozesslandkarte
- | Administration Passiv- und Serviceprozesse
- | Berücksichtigung Omnikanalplattform
- | Etablierung KVP



PERSONAL & TRANSFORMATION

- | Festlegung der Stellenprofile
- | Auswahl Führung und Mitarbeiter
- | Einsatzplanung
- | Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter
- | Vorbereitung der Führungskräfte
- | Kombination: „klassische“ Module mit eLearning
- | Onboarding neuer Mitarbeiter



KOMMUNIKATION

- | Gestaltung des internen und externen Kommunikationskonzeptes

Einfach mit uns!

Einfach mit uns!

Mit Einführung von agree21 VIBE schaffen Sie eine persönlich-digitale Beratung auf höchstem Niveau.

Unsere Zielsetzung

- | Eine Integration in den Banking Workspace, komplett fallabschließende Prozesse in der persönlich-digitalen Beratung mit Nutzung FES und QES.
- | Perspektivische Einbindung in die Terminvereinbarung Online.
- | Automatische Archivierung MiFID II konformer Aufzeichnungen und signierter Dokumente.

Unsere Vorgehensweise



ZIELBILD

- | Analyse der Ausgangssituation
- | Konkretisierung Zielbild
- | Beschreibung des Leistungsumfangs in der Medialen Beratung
- | Festlegung der Anwender (zentral/dezentral)
- | Erstellung des Fahr- und Projektplans



MARKTBEARBEITUNG

- | Qualitätsstandards in der Medialen Beratung
- | Modellierung des Vertriebsprozesses
- | Ausgestaltung des Leistungs- und Produktspektrums
- | Anforderungen an eine zentrale Vertriebssteuerung
- | Auswirkungen auf das Kundenlenkungs-konzept



PROZESSE

- | Einführung agreeVIBE (Lizenzen)
- | Arbeitsplatzausstattung
- | Aufbau Prozesslandkarte unter der Berücksichtigung:
 - | Identifikation und Legitimation
 - | Signaturverfahren
 - | Omnikanalplattform
- | Administration Beratungsprozesse



PERSONAL

- | Anpassung der Stellenprofile
- | Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter
- | Qualifikation der Führungskräfte



KOMMUNIKATION

- | Gestaltung des internen und externen Kommunikationskonzeptes

Einfach mit uns!

IHRE ANSPRECHPARTNER



MICHAEL IGLINSKI
Partner
michael.iglinski@cp-bap.de
Mobil +49 160 708 85 65



STEFFEN JUNG
Partner
steffen.jung@cp-bap.de
Mobil +49 175 931 33 49



SUSANNE KRATZER
Managing Consultant
susanne.kratzer@cp-bap.de
Mobil +49 151 16 72 88 97

CP Consultingpartner AG
Venloer Str. 53
D-50672 Köln
Fon +49 (0) 221 474 52-0
Fax +49 (0) 221 474 52-430

CP Bankpartner AG
Raiffeisenstr. 1
D-59229 Ahlen
Fon +49 (0) 2382 940 993-0
Fax +49 (0) 2382 940 993-99

www.cp-bap.de
info@cp-bap.de

Einfach mit uns!