



Begleiten als Partner

VERTRIEBSCONTROLLING UND –REPORTING MIT DEN STANDARDS DER FI

FI Forum 2023



Standard?

„Mein Standard“

„Standard vieler Sparkassen“

„System-Standard“

Vertriebscontrolling und -reporting mit den Standards der FI Treiber?

Treiber für eine „verstärkte Nutzung“

Effizienzgewinn

Mitarbeiterkapazitäten/-aufwände

Revisionssicherheit / Operationelle Risiken

Vertriebscontrolling und -reporting mit den Standards der FI

Vorteile der Nutzung von Standard Reportinganwendungen



Cockpit

Kompakte und adressatengerechte Übersicht über die wesentlichen Kennzahlen im Kundengeschäft.

Fokussierung auf Aktivitäten, Absatzkennzahlen und Zielfelder in den Vertriebseinheiten.

Zusätzlich Benchmarks für einen Vergleich bzw. Einordnung einer Vertriebseinheit.



Standardberichte

Vordefinierte Berichte, damit die Institute ohne die Erstellung eigener Berichte überhaupt Werte aus dem S-DWH abrufen können.

Diese Berichte dienen einem ersten Überblick und teilweise auch der Qualitätssicherung.



Individuelle Berichte

Gestaltung und Umsetzung von Berichtsinhalten gemäß individuellen Vorgaben der Sparkasse.

Detail-/Qualitätsberichte werden regelmäßig durch Fachabteilungen genutzt. Monatliche Zielkarten und wöchentliche Aktivitätenberichte durch Vertriebseinheiten.

Vertriebscontrolling und -reporting mit den Standards der FI

Was geht im Standard – was nicht?

Voraussetzungen zur Beurteilung

Kenne ich wirklich das Leistungsspektrum des FI-Standard-Reportings?

Was geht und was geht - ohne zusätzlichen Aufwand - nicht?

Vertriebscontrolling und -reporting mit den Standards der FI

Flexibles Reporting als Standardinstrument

Flexibles Reporting auf Basis S-DWH

I S-DWH als zentrale Datenbank für Kundengeschäftsergebnisse sowie das Flexible Reporting mit Standard- und Individualberichten

I Abgebildet werden alle Komponenten des DB-Schemas, Aktivitäten von Kunden und Beratungseinheiten und weiteren Detailinformationen

I Datengrundlage und Standardberichte werden von der FI bereitgestellt

I Fehlende Daten sind über standardisierte Formate (Offene Schnittstelle) in das S-DWH zu überführen

I Berichtsstrukturen werden z. T. durch die FI vorgegeben (z. B. Produkte), können jedoch durch die Sparkasse individualisiert werden

I Individuelle Berichte im Flexiblen Reporting sind selbst zu pflegen

Das Vertriebssteuerungscockpit umfasst alle steuerungsrelevanten Informationen für Führungskräfte am Markt sowie der Vertriebssteuerung

Vertriebssteuerungscockpit [vsc] | GP [1] - Vorgang [1] | Person [1/11] | Produkt [0/0] | Vertrag [0/0] | Pbk [0/0]

Standardmenüprofil

- OSPlus-Vertrieb
 - Vertriebsvorbereitung
 - FKB-Platz
 - Beratung
 - Vertragsabschluss
 - Service und vertriebsnahe Prozesse
 - Kasse
 - Person
 - Vertrag
 - Mitarbeiter
 - Vertriebssteuerung
 - Berichte
 - Berichtsordner Banksteuerung
 - Berichtsordner Kundenanalyse
 - Flexible-Berichte aufrufen
 - Vertriebssteuerungs-cockpit**
 - Kundenkalkulation
 - ZV-Analysen aufrufen
 - Deka
 - Kampagnenmanagement
 - Akten- und Vorgangsverwaltung
 - Serviceaufträge erfassen
 - OSPlus-Abwicklung
 - OSPlus-Steuerung
 - OSPlus-Administration

Aktivitäten - diverse OE s VKB - 16.12.2013

Beratungsgespräche		SFK-Gespräche		SFK-Basis-Update-Gespräche		Abschlussquote Beratungsgg.		Produktabschlussq. Beratungsgg.	
Woche		Woche		Woche		Woche		Woche	
Laufendes Jahr	43,4	Laufendes Jahr	10,3	Laufendes Jahr	20,3	Laufendes Jahr	5,0	Laufendes Jahr	3,7
Laufendes Jahr	669,6	Laufendes Jahr	159,2	Laufendes Jahr	313,1	Laufendes Jahr	0,1	Laufendes Jahr	0,1

Gesamtzielderreichung diverse OE s VKB - 16.12.2013

Girokonto Stück	1,8	Lebensversicherung Volumen	0,0	Baufinanzierungen Volumen	15,4	Gesamtzielderreichung lfd. Jahr	178,3
Kreditkarten Stück	21,4	Bausparen Volumen	2,1	FinanzCheckStück	0,0	DURCHSCHNITT	585,0
Privatkredite Volumen	10,0	Bilanzw. passiv Nettobestandsv.	0,4	Deckungsbeitrag	0,0	BEST PRACTICE	970,5
Personen- und Sachvers. Beiträge	367,4	Wertpapiergeschäft Nettoabsatz	1.500,0	Zielfeld 14		RANG	6 von 6
Gef. Private Altersvorsorge St.	347,8	Wertpapiergeschäft Erträge	51,7	Zielfeld 15			

Absatz- und Ergebnisk. diverse OE s VKB

	Ist	Soll		Ist	Soll		Ist	Soll
Kontoneuanlage Stück	2.148	1.344	Verkaufte Bausparverträge (Stck.)	74.482		Ersparnis PassivWK (Vol.)	29.883	26.868
Bewilligte Konsumkredite (Stück)	2.017.858	12.000	Neue Lebensversicherung (Vol.)	10.424		Aktionsprodukt (Vol.)		

Gesamtzielderr. OE diverse OE s VKB - 16.12.2013

Zielerreichung < 60 %			Zielerreichung 60 - 80 %			Zielerreichung > 80 %		
OE (Anzahl)	OE (%)	Vergleichsgruppe(%)	OE (Anzahl)	OE (%)	Vergleichsgruppe(%)	OE (Anzahl)	OE (%)	Vergleichsgruppe(%)
0	0	0	0	0	0	9	100	100

Filialübersicht: OE-Wechsel

Beschreibung	Nummer	Struktur
*	*	*

Aktivitätenkennzahlen z.B.

- Ganzheitliche Beratungsgespräche
- Abschlussquoten

Gesamtzielderreichung

- Kennzahlen aus dem individuellen Zielsystem der Sparkasse im flexiblen Reporting

Absatz- und Ergebniszahlen z.B.

- Neugeschäftszahlen
- Bestandskennzahlen
- Deckungsbeitrag

Positionierung der OE

- < 60% ZE / > 80% ZE
- Tortendiagramm

Jedes Institut definiert die Kennzahlen / Inhalte innerhalb der vier dargestellten Bereiche jeweils eigenständig

Der Einstiegsbericht Aktivitäten enthält bis zu sechs Kennzahlen aus dem Aktivitätencontrolling

Aktivitäten - diverse OE s VKB - 16.12.2013														
Beratungsgespräche			SFK-Gespräche			SFK-Basis-Update-Gespräche			Abschlussquote Beratungsg.		Produktabschlussq. Beratungsg.			
Woche	43,4	<div style="width: 43.4%;"></div>	Woche	10,3	<div style="width: 10.3%;"></div>	Woche	20,3	<div style="width: 20.3%;"></div>	Woche	5,0	<div style="width: 5.0%;"></div>	Woche	3,7	<div style="width: 3.7%;"></div>
Laufendes Jahr	660,6	<div style="width: 66.06%;"></div>	Laufendes Jahr	159,2	<div style="width: 15.92%;"></div>	Laufendes Jahr	313,1	<div style="width: 31.31%;"></div>	Laufendes Jahr	0,1	<div style="width: 0.1%;"></div>	Laufendes Jahr	0,1	<div style="width: 0.1%;"></div>

Aktivitätenkennzahlen

- Individuelle Auswahl der Kennzahlen durch jedes Institut eigenständig
- Maximal sechs Kennzahlen wählbar, z. B. Toolnutzung, Abschlussquote, ganzheitliche Gespräche
- Voraussetzung hierfür: Daten müssen tagesaktuell zur Verfügung stehen
- Umfassende Darstellung der Aktivitätenkennzahlen in den Ausprägungen:
 - > aktuelle Zielerreichung
 - > Durchschn. Zielerreichung
 - > Best Practice
 - > Rangfolge (ausschaltbar)

Aktivitätenkennzahlen Gesamthaus VK-Berichte - 15.12.2013																		
Beratungsgespräche		SFK-Gespräche			SFK-Basis-Update-Gespräche			Abschlussquote Beratungsg.			Produktabschlussq. Beratungsg.							
OE-Bezeichnung	Soll	Ist	Zielerreichung %	Soll	Ist	Zielerreichung %	Soll	Ist	Zielerreichung %	Soll	Ist	Zielerreichung %	Soll	Ist	Zielerreichung %			
Gesamthaus VK-Berichte	560	120	21,4	1.072	120	11,2	544	120	22,1	1.285	63	4,9	38	1				
Kundencent* VK-Berichte	115	4	3,5	5	4	88,1	4	4	96,6	5	25	521,9	2	1				
diverse OE s VKB	251	109	43,4	1.057	109	10,3	537	109	20,3	1.265	63	5,0	27	1				
Marketing VKB	19			0			0			0			0					
Geschäftsstellen VKB	73			1			1			3			7					
Berater VKB	13	6	44,7	9	6	68,5	0	6	20.000,0	11	83	752,1	1	1				
Regionalmärkte	88	1	1,1	1	1	97,1	1	1	112,4	2	100	6.451,6	0	1				

Vergleichskennziffern Woche																		
Beratungsgespräche			SFK-Gespräche			SFK-Basis-Update-Gespräche			Abschlussquote Beratungsg.			Produktabschlussq. Beratungsg.						
OE	Soll	Ist	in %	Soll	Ist	in %	Soll	Ist	in %	Soll	Ist	in %	Soll	Ist	in %			
OE	560	120	21,4	1.072	120	11,2	544	120	22,1	1.285	63	4,9	38	1	2,6			
Durchschnitt			21,4			11,2			22,1			4,9			2,6			
BestPractice			21,4			11,2			22,1			4,9			2,6			
Rang			1 von 1			1 von 1			1 von 1			1 von 1			1 von 1			

Vertriebscontrolling und -reporting mit den Standards der FI

Beispiele

Zielkarte monatlich

Muster-SK											
Zielkarte PK 2020											
31.01.2020											
Muster OE											
4711											
Zielgrößen			Gew.	Ziel	Ziel	Ist	ZE ant.		Cap	Pkte	Offen bis
			In %	p.a.	antellig	aktuell	In %		In %	GesZE	31.12.
Aktivitäten											
Durchdringung	Soll-Kontaktvorgabe erreicht	Quota	4,0	40,0		26,4	30,0		120	1,20	
- Durchdringung	Inlenstättmethode CP	Quota				33,6					
bedarfsorientierte Gespräche	Tools	Stück	4,0	1.208	100,7	79	78,5		120	3,14	1.129
- BPA mit GE		Stück				77					
- AV-Tool		Stück				2					
- RV-Tool		Stück				0					
ganzheitliche Gespräche	Finanzkonzeptgespräche	Stück	6,0	1.458	121,5	130	107,0		120	6,42	1.328
Service u. Liquidität											
Onlinebanking	Quota	In %	2,0	62,0		52,7	60,0		150	1,20	
Kundeneinwilligung	Quota	In %	2,0	43,0		25,6	0,0		150	0,00	
Privat-Geschäftsgirokonten	Brutto-NG	Stück	4,0	697	58,1	44	75,8		150	3,03	653
- Privatgirokonten		Stück				39					
Kreditkarten	Brutto-NG	Stück	4,0	360	30,0	16	53,3		150	2,13	344
Privatkredit											
- SKP	Brutto-NG	Euro	5,0	4.280.689,7	356.724,1	290.640,1	81,5		200	4,07	3.990.050
	Verä. Kontosaldo S-KP	Euro				289.019,2					
	Verä. Stb. incl. BTW S-PK	Euro				-154.323,0					
S-Card Plus	Neuabschluss	Stück	3,0	113	9,4	8	85,0		150	2,55	105
- S-Card Plus	Verä. Stb. incl. BTW	Euro				17.150,7					
Verm. bilden/optimieren											
Wertpapiere	Ertrag Gesamt	Euro	19,0	431.470	35.955,8	34.625	96,3		200	18,30	396.845

Die Zielkarte ist ein zentrales Führungsinstrument am Markt. Sowohl die Führungskraft, als auch der Berater erhält in der Regel monatlich ein umfassendes Bild über die vertriebliche Leistung ihres Bereiches. Eine Ampel visualisiert die aktuellen Zielerreichungen.

In die Zielkarten können Zahlen der Fachberater einfließen. Auch lassen sich Team-Ziele /-erreichungen abbilden.

Aktivitäten wöchentlich

Muster-Sparkasse						
Aktivitätenbericht						
Datum						
OE-Bezeichnung						
		KW 34	KW 35	KW 36	KW 37	YtD
Ganzheitliche Gespräche	Anzahl					
* davon mit Toolnutzung	Anzahl					
** SFK	Anzahl					
** BPA	Anzahl					
** AV	Anzahl					
** RV	Anzahl					
Quote Toolnutzung	in %					
* davon mit Produktverkauf	Anzahl					
Quote	in %					
Spezialistenüberleitungen	Anzahl					
* an WoBau	Anzahl					
* an ImmoVermittlung	Anzahl					
Neugeschäft						
* S-Privatkredit	in T€					
* LBS						

Im Aktivitätenbericht können verschiedene Kennzahlen z.B. im wöchentlichen Zeitverlauf dargestellt werden. Somit können beispielsweise Entwicklungsfelder des Beraters enger betrachtet oder der Transfer von kürzlich erfolgten Coachings nachvollzogen werden.

Vertriebscontrolling und -reporting mit den Standards der FI

IDH – Reporting – Gesamtübersicht

Meldewesen-Analyse

Kreditstruktur-Analyse

Adressenrisiko-Analyse

ISP Controlling

Liquiditätsrisiko-Analyse

Abstimmhilfen Rollout Banksteuerung

Data Lake

Steuerung von Produktionsprozessen

DQ-Reporting

Adhoc-Abfragen RDS-Analyse

Management Reporting

Implizite Optionen

Daten Monitoring

Banksteuerung übergreifend

erweiterte Kalkulationsparameter

Nachhaltigkeit Reporting Analyse

Nachkalkulations-Analyse

Musterselects KDS-Analyse

Data Analytics

Marktpreisrisiko-Analyse

Nutzung Terminvereinbarung

Vertriebssteuerung

Data Analytics Revision

Musterselects RDS-Analyse

Adhoc-Abfragen KDS-Analyse

OSPlus-Nutzungskennzahlen

Gesamtbanksimulation-Analyse

Immobilienpreisrisiko-Analyse

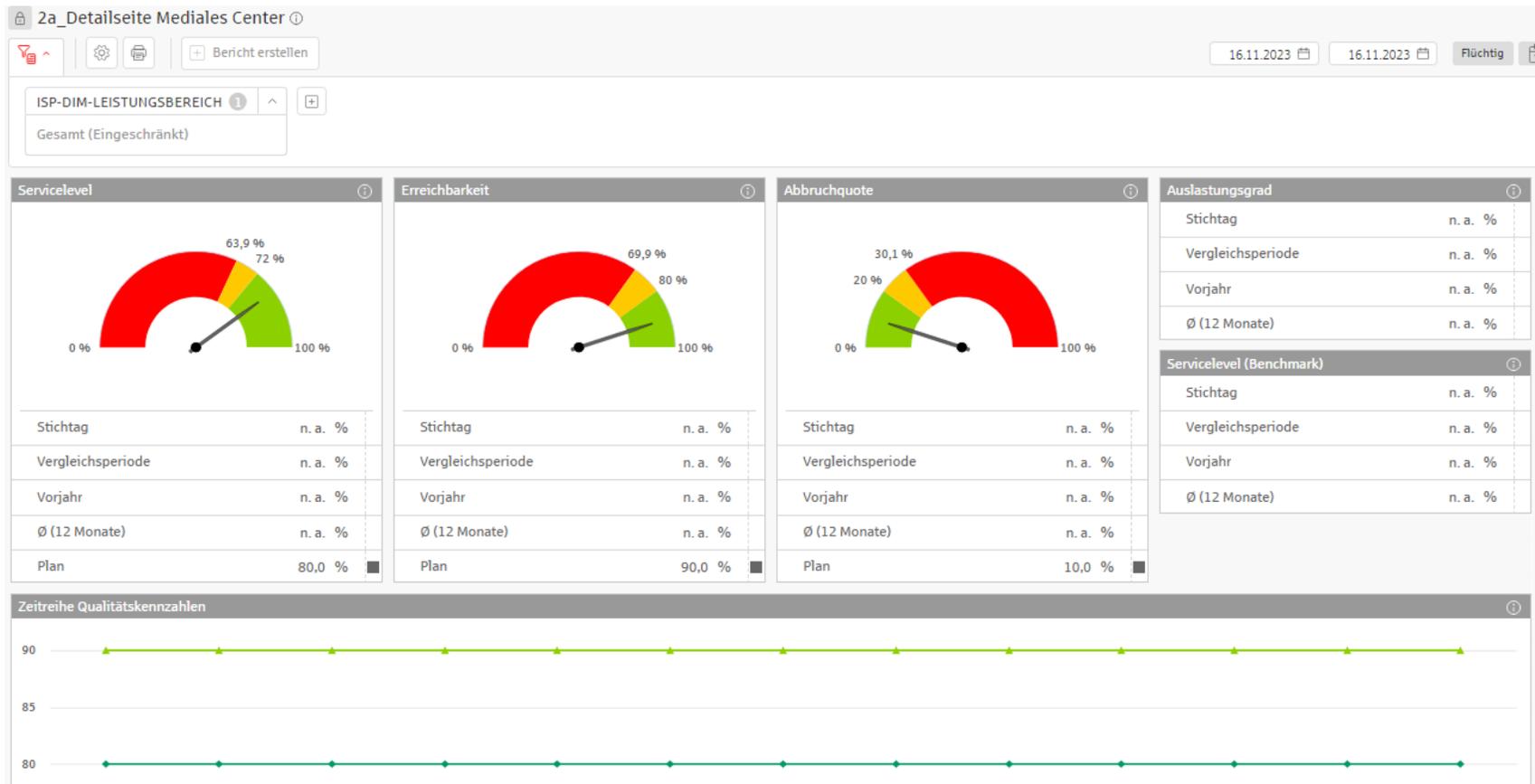
Gesamtbankreporting-Analyse

Playground

Vertriebscontrolling und -reporting mit den Standards der FI

IDH – Reporting – Detailblick (1/2)

Exemplarisches Beispiel aus der Kachel „ISP Controlling“:



Vertriebscontrolling und -reporting mit den Standards der FI

IDH – Reporting – Detailblick (2/2)

Exemplarisches Beispiel aus der Kachel „Vertriebssteuerung“ bezüglich IAM:

01 - Bericht Kundenkontaktdurchdringung ⓘ

Multiple Stichtage konfigurieren | Elementparameter verwalten | Analysegrundlagen konfigurieren

Filter

Kundenbetreuende Organisationseinheit ⓘ ^ | Kundengruppe ⓘ × ^

Gesamt (Eingeschränkt) | Alle Kundengruppen

Notiz

Beachten Sie:

- Grundmenge: jeder Verbund mit Soll-Kontakte > 0
- Kundendurchdringung in der Breite: ein Verbund gilt als durchdrungen, sobald mindestens ein Ist-Kontakt vorliegt
- Kundendurchdringung in der Tiefe: ein Verbund gilt nur dann als durchdrungen, wenn die Anzahl der Soll-Kontakte im Verbund erreicht wurde
- Kundendurchdringung Intensität: Anzahl Ist-Kontakte / Anzahl Soll-Kontakte (wobei die Anzahl der betrachteten Ist-Kontakte maximal so hoch wie die Anzahl der Soll-Kontakte ist)
- Die Anzahl an Ist- und Soll-Kontakten eines Verbundes werden der kundenbetreuenden OE des Verbundführers zugeordnet.

letzte Aktualisierung: Web-Bündel 3 (14.12.2023)

Diagramm 1 - Kundenkontaktdurchdringung letztes Jahr (rollierend)

Kontakt



Heike Huitink
Managing Consultant
heike.huitink@cp-bap.de
Mobil +49 (0) 151 237 414 80



Peter Klein
Managing Consultant
peter.klein@cp-bap.de
Mobil +49 (0) 151 5354 0559