



Es schadet nichts,  
wenn Starke sich verstärken!

*Johann Wolfgang von Goethe*



## Digitale Kundenstromanalyse als Basis für Serviceoptimierungen

1





- Geschäftsgebiet von ca. 5.500 km<sup>2</sup>
- DBS ca. 4,2 Mrd. EUR
- Ca. 50 Geschäftsstellen, >20 SB-Stellen
- Hauptsitz in Greifswald
- Saisonale Schwankungen durch Urlaubsregion (Usedom/Rügen)

- gegründet 2008
- Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen
- Standorte: Werdau, Rottendorf/Würzburg
- ca. 550 Kunden, davon >200 Banken/SK
- Mitarbeiter: 22



99FUNKEN WAS IST CROWDFUNDING ÜBER UNS

WIR SIND SO VORPOMMERN:  
GEMEINSAM MACHEN  
WIR ES MÖGLICH.

<https://www.99funken.de/sparkasse/vorpommern#projects>

  
 PRODUCTION  
MANAGEMENT  
CONCEPT

  
 SERVICE  
MANAGEMENT  
CONCEPT

P3N

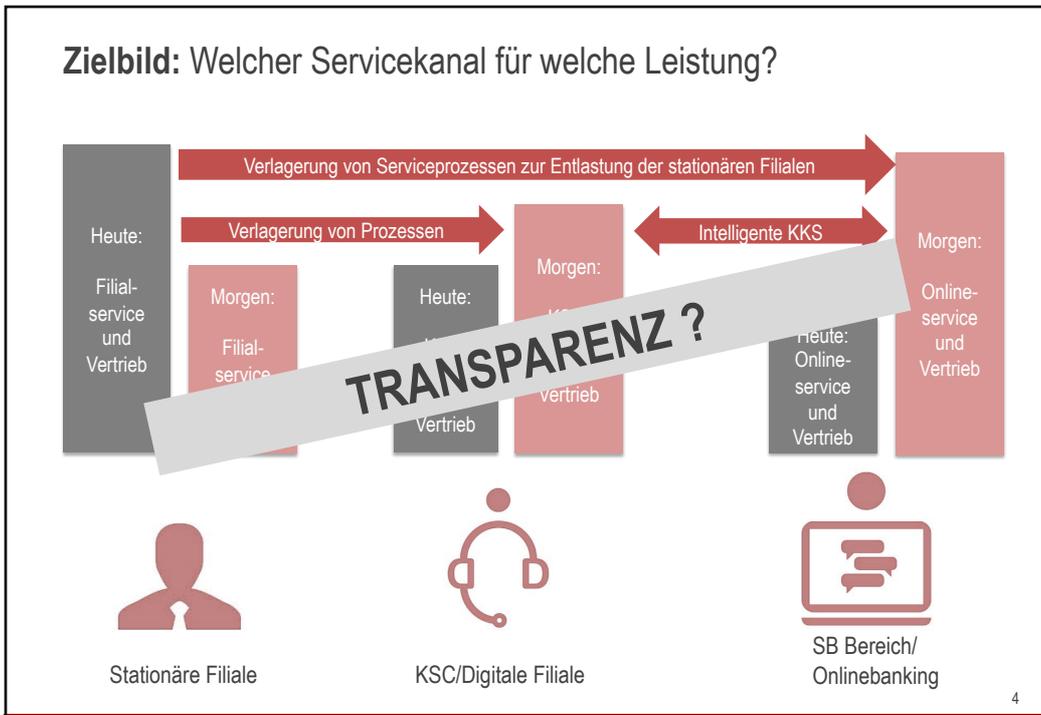
  
 IMMOBILIEN  
MANAGEMENT  
CONCEPT

  
 QUALIFICATION  
MANAGEMENT  
CONCEPT

2



3



4



5



6

## Zielbild: Im Filialservice = Weg von ... Hin zu



Heute stehen im Durchschnitt 50 Min. „Weg-von-Tätigkeiten“ nur 10 Min. „Hin-zu-Tätigkeiten“ gegenüber.  
Mit dem Servicekonzept entwickelt sich dieses Verhältnis zugunsten der „Hin-zu-Themen“.



7

7

## Fragen der SK Vorpommern: Wie können die Ursache-Wirkungs-Ketten in der Wertschöpfung optimiert werden?

- Wie können wir das defizitäre „Mengengeschäft“ Service und Onlinenutzung optimieren?
- Auf welcher Datenbasis lassen sich verlässliche Prognosen und Entscheidungen ableiten?
- Was tun andere und ggf. besser als wir?
- Wie senken wir die Kosten insgesamt für unsere Dienstleistungen?
- Wie erhöhen wir die vertriebsaktive Zeit der Berater/innen?
- Wie können wir diese Service-Dienstleistungen (verursachergerecht) bepreisen und wie kombinieren wir dies mit (neuen) Vertriebswegen?
- Welche Kundenkanalstrategie passt zu uns?
- Was müssen wir tun, damit unsere Mitarbeiter und Kunden neue Wege akzeptieren und mittragen?

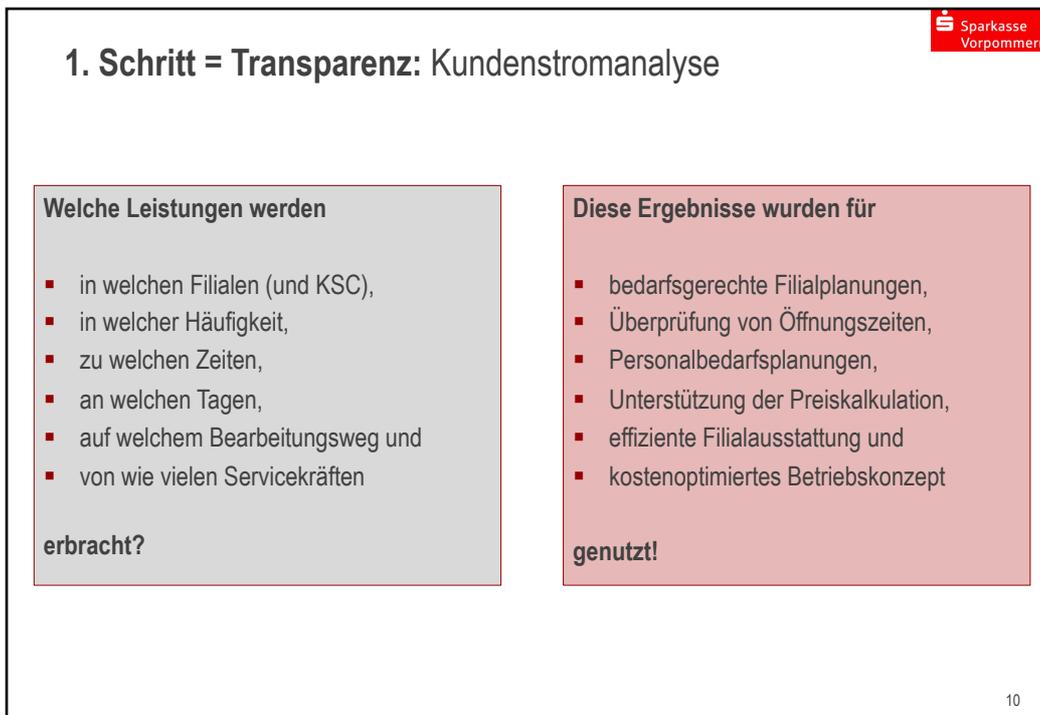
**Diskussion: Die Symptome (punktuell) behandeln oder die Ursachen beseitigen/lösen?**

8

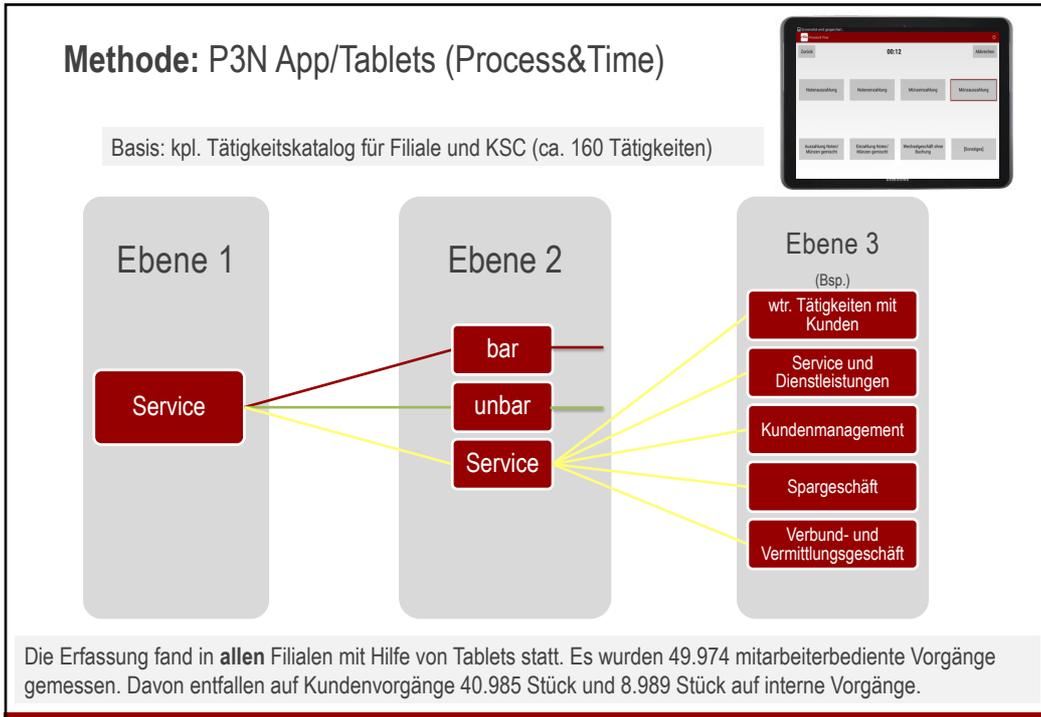
8



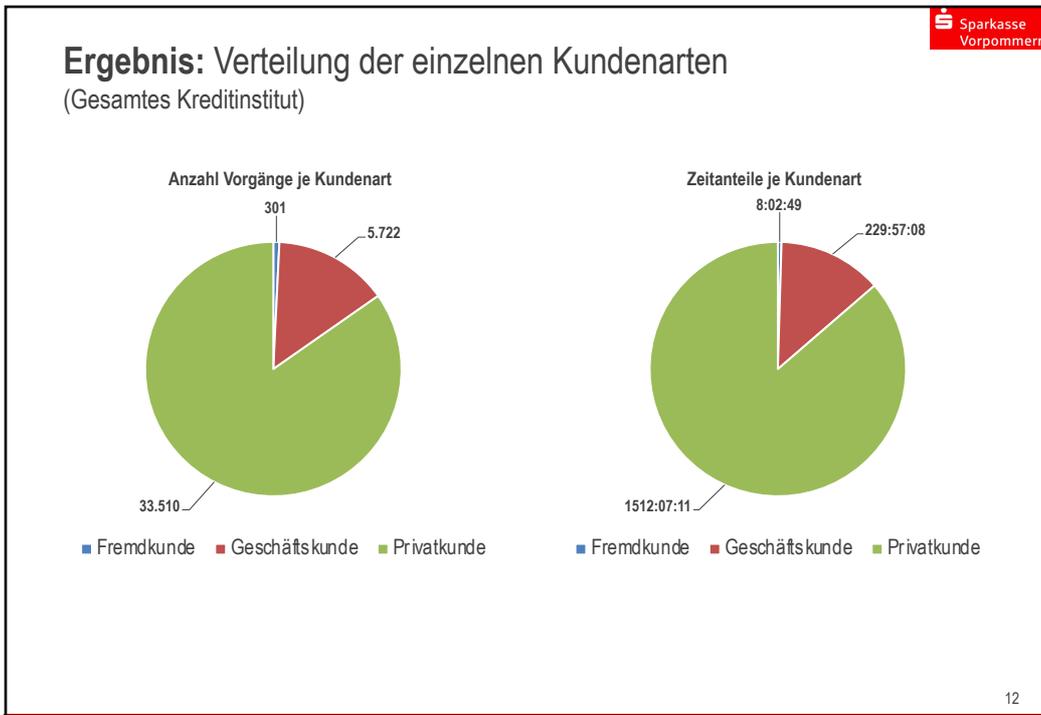
9



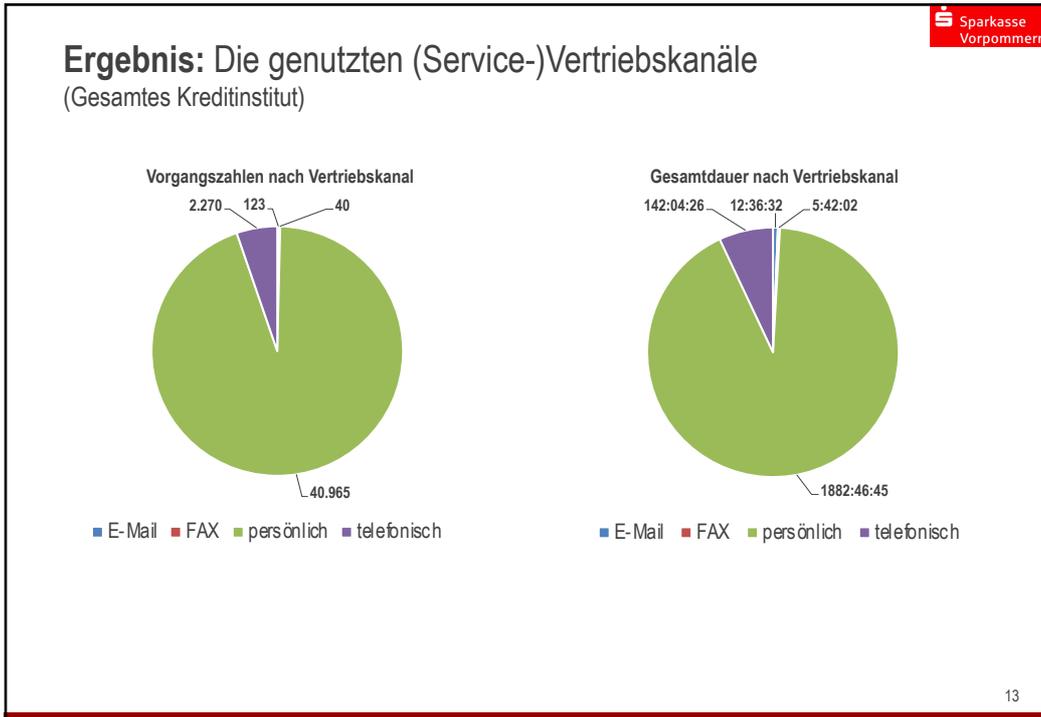
10



11



12



13

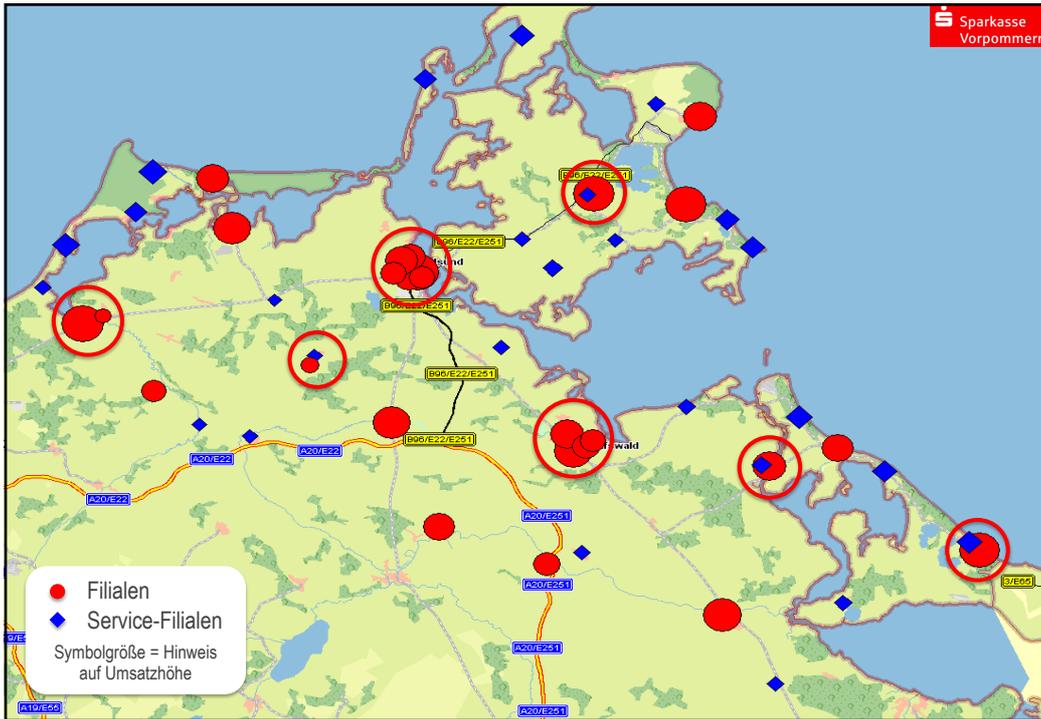
**Sparkasse Vorpommern**

### Details: Top 15 Filialen – Anzahl und Anteile der gemessenen Vorgänge, inkl. Interna und Logistik

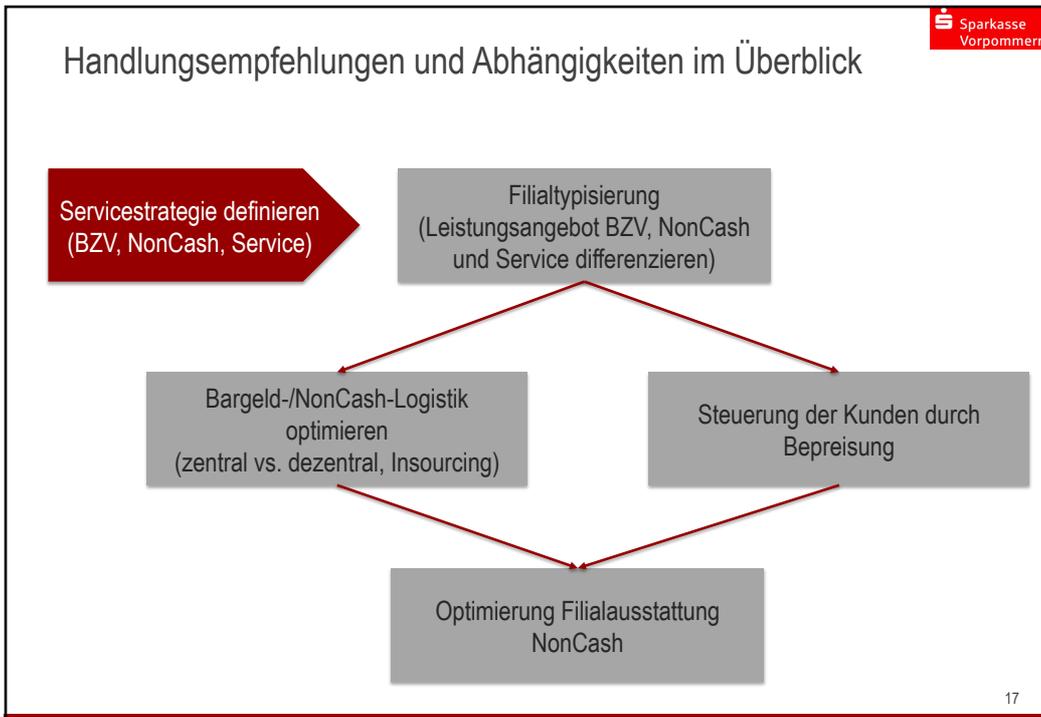
Filiale	Bar		Service		Unbar		Intern		Gesamt
	Anzahl:	Anteil:	Anzahl:	Anteil:	Anzahl:	Anteil:	Anzahl:	Anteil:	
Filiale 1	2.007	58%	692	20%	401	12%	374	11%	3.474
Filiale 2	1.250	42%	759	25%	659	22%	335	11%	3.003
Filiale 3	1.182	40%	738	25%	682	23%	362	12%	2.964
Filiale 4	1.086	39%	753	27%	490	18%	425	15%	2.754
Filiale 5	1.085	41%	615	23%	669	25%	282	11%	2.651
Filiale 6	723	30%	675	28%	614	26%	392	16%	2.404
Filiale 7	1.333	59%	394	17%	295	13%	241	11%	2.263
Filiale 8	761	34%	624	28%	529	23%	347	15%	2.261
Filiale 9	995	44%	614	27%	385	17%	259	11%	2.253
Filiale 10	1.085	51%	357	17%	458	22%	219	10%	2.119
Filiale 11	888	42%	582	28%	313	15%	333	16%	2.116
Filiale 12	682	38%	535	30%	308	17%	252	14%	1.777
Filiale 13	685	47%	331	23%	268	18%	176	12%	1.460
Filiale 14	537	39%	346	25%	331	24%	174	13%	1.388
Filiale 15	918	76%	75	6%	141	12%	68	6%	1.202

14

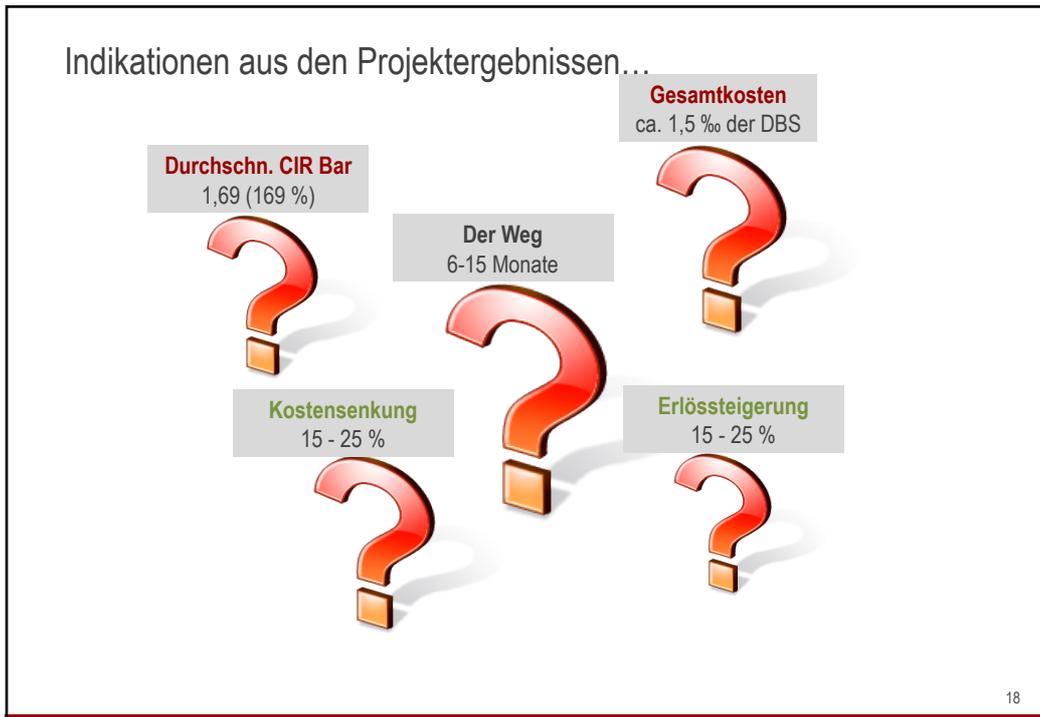
14



16



17



18

*Es schadet nichts,  
wenn Starke sich verstärken!*

*Johann Wolfgang von Goethe*

<p>P3N AG Crimmitschauer Str. 32 08412 Werdau</p> <p>Telefon: +49 3761 70948-0 E-Mail: info@p3n.de Internet: www.p3n.de</p>	<p>P3N AG – NL Würzburg Ostring 2-4 97228 Rottendorf</p> <p>Telefon: +49 9302 98797-3000 E-Mail: argos@p3n.de Internet: www.p3n.de</p>
---	--

 P3N wurde durch brand eins Wissen und Statista in den Jahren 2014-2019 als „Beste Berater“ in der Kategorie Banken ausgezeichnet.

19

19