



# Fit für das Firmenkundenportal mit Nutzerberechtigungsmodul

Inhalte des Schulungskonzeptes –  
Release 22.1



Finanzgruppe  
Deutscher Sparkassen- und Giroverband

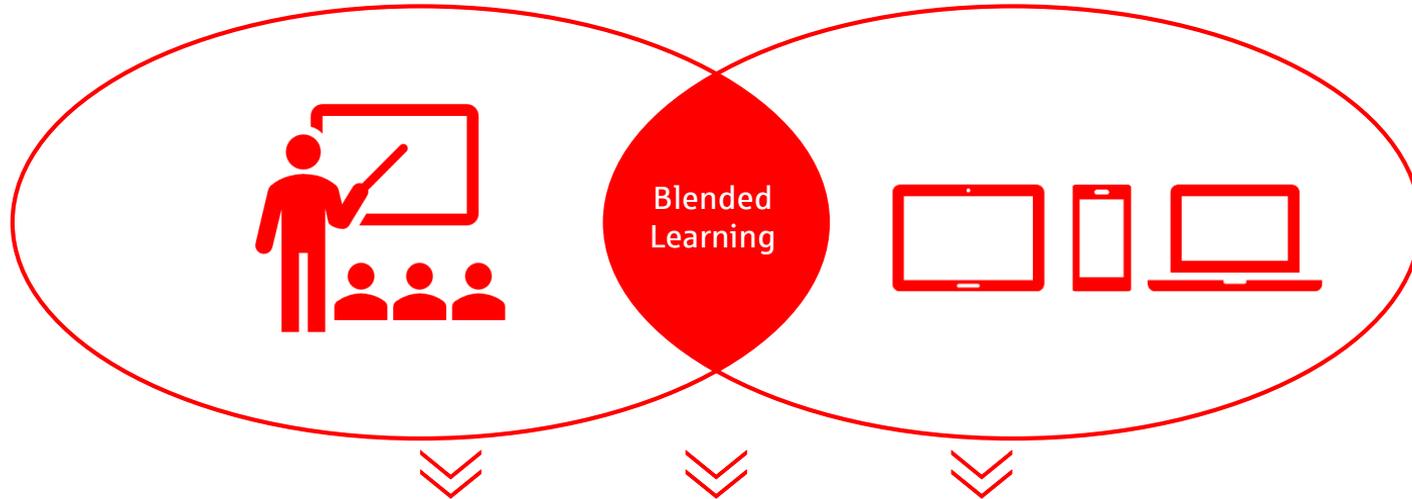


# Agenda

<b>1</b>	<b>Überblick Schulungskonzept &amp; Erfolgsfaktoren</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Schulungskonzeptbausteine im Detail</b>	<b>7</b>

# Die Konzeption der Schulungen erfolgt als „Blended Learning“ und ermöglicht die Nutzung der Vorteile von Präsenzs Schulungen, sowie e-Learning-Angeboten

## Schulungskonzept



### Ansatz „Blended Learning“

- **Kombination** der wesentlichen Erfolgsfaktoren von **Präsenzs Schulungen** respektive **e-Learning-Angeboten**
- **Fortführung** des in der Vergangenheit als **äußerst erfolgreich** erwiesenen **Vorgehens** (vgl. Schulung Finanzkonzept)

# Um die Lernziele effizient in den SK-Instituten auszurollen wird der Schulungsumfang und –inhalt bedarfsgerecht auf die zu adressierende Zielgruppe adjustiert

## Definition der Lernziele und Aufschlüsselung nach Zielgruppe

 <b>Lernziele</b>	 <b>Zielgruppe<sup>1</sup></b>	<b>Lernziele<sup>2</sup></b>					<b>Anmerkungen</b>	<b>Zeitungsumfang max.<sup>3</sup></b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		
<b>1</b> Grundverständnis besitzen ( <i>Thema einordnen und Zielbild verstehen</i> )	Führungskräfte	x	x	x	x	x	Sensibilisierung u. Führungsimpulse	2,5 Tage
	KSC	(x)					Wissensumfang je nach Supportlevel in Planungskonferenz abzustimmen	0,25 Tage
<b>2</b> Technisches Verständnis ( <i>Zum FKP und Navigieren durch Technikstrecke</i> )	MA im FK-Bereich (Spezialist/-innen)	(x)					Wissensumfang in Planungskonferenz abzustimmen	0,25 Tage
	Service-/Vertriebs-Assistenz	x	(x)		x		Wissensumfang in Planungskonferenz abzustimmen	1 Tag
<b>3</b> Smarte, professionelle Gesprächsführung ( <i>Zeigen und begleiten, Nutzung Cross-Selling etc.</i> )	UK / FK / GK (A&B)	x	(x)	x	x	x		1,25 Tage
	GK (C&D) / GSK BC-Mitarbeiter/-innen	x	x	x	x	x	Wissensumfang in Planungskonferenz abzustimmen Verbindung mit GSK-Check	2 Tage
<b>4</b> Aktiver, reaktiver Umgang mit schwierigen Situationen sowie Überleitung zum Support	Co-Betreuer/-innen Giro/ZV	x	x	x	x	x	Wissensumfang in Planungskonferenz abzustimmen Verbindung mit Kontocheck EBICS	2,5 Tage
	MA im Support (2nd Level)	x	x		x		Wissensumfang in Planungskonferenz abzustimmen	1,5 Tage
<b>5</b> Changemanagement ( <i>Veränderungskompetenz fördern</i> )								

# Qualifizierung auf den Punkt gebracht – das Schulungskonzept umfasst diverse, zielgruppenspezifische Bausteine im Format Digital / Präsenz oder Web Based Training

## Überblick Inhouse-Schulungskonzept



Schulungsmodul	Format	Dauer
Planungskonferenz <sup>1,3</sup>	Digital/ Präsenz	½ - 1 Tag
Führungskräfte-Workshop		½ - 1 Tag
Kick-off <sup>2</sup>		½ Tag
Web Based Training <sup>3</sup>	WBT	¼ Tag
Produktschulung <sup>3</sup> + Webinar EBICS <sup>4</sup>	Digital/ Präsenz	½ - 1 Tag + ½ Tag EBICS
Vertriebstraining <sup>3</sup>		½ - 1 Tag
Good Practice-Austausch/Review	Digital/ Präsenz	max. ½ Tag
Vertriebsbegleitung		je 2x ½ Tag

- 1) Geplante Teilnehmer: Leiter Abteilung Firmenkunden, Vertriebssteuerung, Personalentwicklung, Administrator, 1–2 Berater/-innen
- 2) Geplante Teilnehmer: Alle MA aus gewerblichen Geschäft, Vertriebssteuerung
- 3) Pflichtbaustein / Optional: Wissensupdate mit Lernvideos zu den Releasewechseln
- 4) EBICS = sparkassenübergreifendes Webinar, auch Inhouse möglich

# Diverse Faktoren sollten beachtet werden, um eine erfolgreiche Einführung des Firmenkundenportals und effektive Durchführung der Schulungen zu gewährleisten

## Übergreifende Erfolgsfaktoren

### ① Erfolgsfaktoren für die Einführung des Firmenkundenportals

- **Eindeutige strategische Ausrichtung** der Sparkasse zum Firmenkundenportal und Anschlussprozessen
- **Deutliche Positionierung** dieser Ausrichtung durch die Geschäftsleitung
- **Aktive & konsequente Begleitung** der Einführung und dauerhaften Verankerung des FKP durch die Leiter/-in Bereich Firmenkunden
- **Klare Linien** zum Umgang mit alten Online-Banking-Verträgen & Kontovollmachten beim Übergang zum FKP
- Der **interne Vertriebsprozess** (Rollen) ist **klar geregelt**
- **Professionelle Vorbereitung & Begleitung** der Family & Friends-Phase
- Definition eines **realistischen Migrationszeitraums** und eines daran angepassten **Zielprozesses**
- **Preisgestaltung** und **Gestaltung von Sonderkonditionen** zum FKP **fixieren** & kommunizieren
- Vorausschauende Regelung des **First- & Second-Level Supports**
- Umsetzung der **unbedingt erforderlichen Schulungsbausteine** – auch für die Family&Friends-Phase

### ② Erfolgsfaktoren für Schulungen

- **Vorgespräche und Planungskonferenzen** sind Ausgangsbasis für die Trainings; die komplette **Administration** des Prozesses ist **vor Trainingsstart** abgeschlossen
- **Setting** insb. für die Produktschulung muss **klar definiert** sein
- Idealerweise:
  - **Zielgruppenspezifische Zusammensetzung** der Teilnehmergruppen
  - max. **12 Teilnehmer/-innen** je Gruppe
- Der **Support** in den Sparkassen ist vor Trainingsbeginn **klar geregelt und transparent**
- **Testkunden** stehen **vor Trainingsbeginn** zur Verfügung

# Agenda

- |          |   |          |
|----------|---|----------|
| <b>1</b> | <b>Überblick Schulungskonzept &amp; Erfolgsfaktoren</b> | <b>2</b> |
| <b>2</b> | <b>Schulungskonzeptbausteine im Detail</b>              | <b>7</b> |

# Die Planungskonferenz setzt Leitplanken für die Wissensvermittlung via Workshops, dient der Vernetzung und stellt eine effiziente Ressourcenplanung sicher

## Steckbrief Planungskonferenz

½ - 1 Tag



### Ziele

- Optimale Vorbereitung der gesamten Trainingsmaßnahmen
- Vernetzung aller Kompetenzen von Anfang an
- Ressourcenplanung
- Festlegung des Maßnahmencontrollings



### Inhalte

- Geschäftspolitische Ausrichtung
- FKP – Rahmenvertrag
- Readiness-Check
- Produkt-/Prozesslandschaft
- Zielgruppen – Kund/-innen
- Zielgruppen – Mitarbeiter/-innen, Einbindung Führungskräfte
- Support
- Steuerung
- Controlling
- Kommunikation
- Einbindung interner Trainer/-innen bzw. Coaches
- Organisatorisches

# Für den richtigen „Tone from the Top“ und einen erfolgreichen vertrieblichen Ausbau ist eine klare strategische Einordnung des FKPs auf Führungskräfteebene notwendig

Steckbrief Führungskräfte-Workshop

½ - 1 Tag



## Ziele

Die Teilnehmer/-innen

- können das FKP strategisch einordnen
- erkennen die wachsenden Anforderungen an das verkäuferische Verhalten der Berater/-innen
- erhalten Impulse für eine erfolgreiche Einführung und Etablierung des FKPs im Markt



## Inhalte

- Informationen zum Projekt FKP
- Meine Aufgaben als Führungskraft in der Liveang-Phase und darüber hinaus
- Statement & Appell für den Kick-off
- Gemeinsames Fazit & Einstimmung auf den Kickoff

# Im Kick-off wird die Bedeutung des FKP Stufe 2 sowie die damit einhergehende Schulungsunterstützung verdeutlicht

Steckbrief Kick-off

½ Tag



## Ziele

Die Teilnehmer/-innen

- sind auf die kommende Veränderungen eingestimmt
- kennen die geschäftspolitische Bedeutung des FKP
- erkennen den Nutzen der Schulungsunterstützung



## Inhalte

- Begrüßung und Einstieg durch Vorstand
- Informationen zum Projekt
- Informationen zum Schulungskonzept
- Schlusswort und Statement der Führungskräfte

# Durch WBTs machen sich die Teilnehmer/-innen mit der technischen Nutzung des FKPs vertraut und werden so auf die vertiefenden Produktschulungen vorbereitet

Steckbrief Web Based Trainings – Stand Release 22.0

¼ Tag



## Ziele

Die Teilnehmer/-innen

- besitzen erforderliches Hintergrundwissen bzgl. der Einführung des FKP
- machen sich mit der technischen Anwendung anhand eines Praxisfalls vertraut
- Verfügen über eine einheitliche Basis für die folgenden Schulungsbausteine



## Inhalte

- Vier wesentliche Treiber der Veränderung im Bankenumfeld & Vertriebsstrategie der Zukunft Firmenkunden
- Neuerungen & Vorteile
- Einrichtung eines Rahmenvertrags in OSPlus\_neo
- Aufgaben des Super-Admins und Legitimation der Teilnehmer
- Bearbeitung des Rahmenvertrags



Die Bearbeitung der WBTs ist die erforderliche Basis für die Teilnahme an der Produktschulung. Sie bereiten die Teilnehmer/-innen gezielt technisch sowie vertrieblich vor und legen die Grundlage für eine durchgängige Vertriebsstory.

# Die Vorteile des FKPs werden verdeutlicht und gleichzeitig das technische Verständnis anhand unterschiedlicher praktischer Fälle vertieft

## Steckbrief Produktschulung

½ - 1 Tag



### Ziele

Die Teilnehmer/-innen

- haben ihr technisches Verständnis anhand unterschiedlicher praktischer Fälle vertieft
- kennen Anwendungsmöglichkeiten und Vorteile des FKP
- konnten ihre Fragen klären



### Inhalte

- Grundnavigation in OSPlus\_neo und Voraussetzungen für FKP
- Ersteinrichtung Rahmenvertrag (inkl. Vertragspartnerverwaltung, Berechtigungsmodelle (Einzel-/Rollen), Einzel-/Gesamtvertretung, Monetarisierung, Super-Admin-Verwaltung)
- Aufgaben des Super-Admin (mediales Onboarding)
- Aufgaben des Teilnehmers/Nutzers nach Einrichtung durch den Super-Admin
- Bearbeitungsmöglichkeiten zum Rahmenvertrag in der Sparkasse incl. Support
- Medialer Abschluss der Endkund/-innen



Die Dauer und Lerntiefe der Produktschulung richtet sich analog Seite 4 nach der in der Planungskonferenz definierten Zielgruppe.

# Die Lernbausteine Web Based Trainings und Produktschulungen sind perfekt abgestimmt und erhöhen so die Akzeptanz des FKP und fördern die Vertriebsaktivität

## Abgrenzung Web Based Trainings & Produktschulungen

### Wichtiger Hinweis zur **Abgrenzung der WBT zur Produktschulung**:

In den **WBTs** werden Grundlagen gelegt. Während das WBT 1 Basisinformationen zu Strategie und Hintergrundwissen vermittelt, zeigt das WBT 2 mit seinem Technikpart die wichtigsten Seiten des Rahmenvertrags und des Nutzerberechtigungsmoduls sowie gibt hierzu bereits wichtige fachliche Hintergrundinformationen in komprimierter Form. Anhand eines praktischen Beispiels legen die Teilnehmer/-innen in OSPlus\_neo einen Rahmenvertrag selbständig an. Ebenso nehmen Sie die Selbstadministration aus Sicht der Kund/-innen vor. Damit haben sie sich eine gute Basis für die folgende Produktschulung erarbeitet und können dort bereits gezielt vertiefende Fragen stellen.

In der **Produktschulung** wird der rote Faden aus den WBTs aufgegriffen. Über unterschiedliche Anwendungsbeispiele werden die vielfältigen Möglichkeiten des FKP intensiv vertieft und gelernt. Die Ausgestaltungsvarianten erfordern ein tiefes Fachwissen und technisches Verständnis, um die bestmögliche Variante verkaufen zu können. Hierbei findet die individuelle Administration der Sparkasse Berücksichtigung.

Um die Inhalte optimal abzurunden, ist ein weiterer wesentlicher Bestandteil das Verstehen des medialen Onboardings des/r Kund/-in. Ergänzend werden zielgruppenspezifisch fachliche Details für den Support vermittelt. Wesentliche Produktvorteile werden bereits hier transportiert, um die Akzeptanz des FKP zu gewährleisten. Diese werden im folgenden Vertriebsstraining zu individuellen Verkaufsargumenten weiterentwickelt.

# Releaseänderungen werden durch Lernvideos in komprimierter Form adressatengerecht vermittelt.

## Steckbrief Lernvideos

< 10 Minuten



### Ziele

Die Teilnehmer/-innen

- kennen die aktuellen Releaseänderungen
- können diese vertrieblich nutzen



### Inhalte

- Änderungen der jeweiligen Releases

# EBICS als wichtige Komponente im Zusammenspiel mit FKP

## Steckbrief Modul EBICS

½ - Tag



### Ziele

Die Teilnehmer/-innen

- gewinnen Sicherheit in der Einrichtung von EBICS im FKP
- kennen die Funktionen von EBICS in Verknüpfung dem FKP
- können die neuen Vorteile nutzenorientiert verkaufen



### Inhalte

- Einrichtung EBICS in OSPlus\_Portal als Grundlage, Besonderheiten bei der Einrichtung von EBICS im FKP, Funktionen von EBICS und deren Nutzungsmöglichkeiten im FKP im Detail, Abgrenzung zu Softwareprodukten
- Technische Migration von Bestandskund/-innen
- Initialisierung bzw. Onboarding von Bankzugängen & mediales Onboarding



Dieses Webinar wird primär sparkassenübergreifend durchgeführt, kann auf Wunsch auch inhouse abgebildet werden.

# Die FKP-Vertriebsexpertise wird durch die Darstellung von Ansopruchemöglichkeiten und der Entwicklung von Verkaufsstrategien geschärft

## SteckbriefVertriebstraining

½ - 1 Tag



### Ziele

Die Teilnehmer/-innen

- können für unterschiedliche Zielgruppen überzeugende Argumente formulieren
- besitzen eine Vielzahl der Ansopruchemöglichkeiten auf das FKP
- entwickeln erfolgsorientierte Strategien für den Verkauf von FKP
- können typische Einwände konstruktiv & abschließend ausräumen



### Inhalte

- Persönliche Haltung und Umsetzung der Digitalisierung im Firmenkundengeschäft
- Nutzenargumentation für das FKP
- Aktive Ansopruch
- Gesprächsanlässe systematisch nutzen
- Verkaufserfolg durch Gesprächsvorbereitung
- Monetarisierung – den Preis gut verkaufen
- Professionelle Gesprächsführung
- Übungssequenzen mit ausgewählten Praxiskund/-innen
- Umsetzung von Vorbereitungs- / und Transferaufträgen



Die Dauer und Lerntiefe des Vertriebstrainings richtet sich analog Seite 4 nach der in der Planungskonferenz definierten Zielgruppe.

# Nach Abschluss der zentralen Schulungseinheiten werden Wissenslücken über ein systematisches Review erhoben und Handlungsfelder zur Mitigation identifiziert

Steckbrief Good Practice-Austausch/Review

max. ½ Tag



## Ziele

Die Teilnehmer/-innen

- werten ihre Erkenntnisse zur Einführung des Firmenkundenportals systematisch aus
- formulieren Handlungsfelder zur Optimierung des Vertriebsprozesses



## Inhalte

- Aktueller Status bezüglich der Einführung des Firmenkundenportals
- Erfolgsfaktoren im Vertrieb des FKP identifizieren
- Good Practice-Ansätze finden und nutzbar machen
- Definition von Handlungsfeldern und Lösungswegen



Dieser Baustein kann auf unterschiedlichen Ebenen mit unterschiedlichen Zielgruppen durchgeführt werden.

# Gesprächsstrategien werden kontinuierlich weiterentwickelt und die Berater/-innen nachhaltig über die Bereitstellung einer persönlichen Toolbox unterstützt

Steckbrief Vertriebsbegleitung

½ Tag



## Ziele

Die Teilnehmer/-innen

- bauen ihre individuellen vertrieblichen Stärken und Kompetenzen aus
- entwickeln ihre Gesprächsstrategien zielgerichtet weiter
- ergänzen ihre persönlichen Berater/-innen-Toolbox um weitere nützliche Ideen



## Inhalte

- Professionelle Vorbereitung und Begleitung eines oder mehrerer Verkaufsgespräche durch den/die Trainer/-in
- Intensive Reflexion des Gesprächs
- Definieren persönlicher Stärken
- Ableiten von Handlungsfeldern
- Transfersicherung und Vereinbarung mit der Führungskraft