

Kundendaten-Übersicht

Die Gesprächsvorbereitung ist ein entscheidender Faktor für den Erfolg eines Kundengesprächs. Herkömmlich benötigt ein Kundenberater im Durchschnitt 15 Minuten, um via OSPlus-Abfragen alle notwendigen Detailinformationen zu einem Kundengespräch zusammenzutragen. Über den üblichen Finanzstatus hinausgehende Informationen werden aufwendig recherchiert, die Details handschriftlich erfasst oder aus OSPlus kopiert. Verbünde müssen aufgelöst und zahlreiche Abfragen mehrfach aufgerufen und separat verfolgt werden. Das geht auch einfacher, schneller, effektiver.

So spart der Kundenberater 13 Minuten Vorbereitungszeit bei jedem Kundengespräch:

Automatisierte Sammelabfrage aller benötigten Kundendaten

- dialogunterstützte Auswahl der Kunden und Verbünde
- Selektion der gewünschten Themen
- Abruf der Kundendaten "in einem Rutsch" durch intelligente Bündelung und Optimierung der notwendigen Abfragen
- thematisch strukturierte Anzeige in Tabellenform
- Druckausgabe in übersichtlicher Form

Kundendaten-Übersicht				
Persnr	Kunde	geb. am	betreuende OE	
42142100421	Mustermann, Irene	01.12.1974	Filiale Dresden - Privatkundenberater	
Personendaten Ereign./Warng. Verträge Zus.verträge Gesprächsnotizen Einkommen Onlinebanking Vollmachten Call-VE				
Beratungsprozess				
Kunde	Datum	Produkt	Details	
42142100421 Mustermann, Irene	06.12.2011	Finanz-Check	77277200772 Berater, Beate	
Verträge				
Kunde	Kontonr.	Produkt	Details	
42142100421 Mustermann, Irene	1234567800	Giro Online	Sollzins: 12,990% Zusatz: Giro Online 18.702,47	
42142100421 Mustermann, Irene	1234567800	Dispositionskredit ohne Kreditprovision	Kreditbetrag: 2.100,00 EUR Sollzinssatz: 12,990 % Vertragsbeginn: 29.04.2005 Zusatz: Giro Online	
42142100421 Mustermann, Irene	40000421421	Sparkassen Tagesgeld Privat	Habenzins: 0,250% Zusatz: Online-TG 19.014,23	
Wertpapiere				
Kunde	ISIN	Bezeichnung	Stück	Saldo in EUR
42142100421 Mustermann, Irene 6655769611 DekaBank-Depot	DE0005152623	Technologie CF	120,698	2.028,93
	DE0009786186	Deka-EuroSel CF	24,477	1.215,53
	LU0109012277	DekaStr:2 Ch.+	105,842	3.652,61
		Summe:		6.897,07

Kundendaten-Übersicht

Was wird abgefragt?

- Adress- und Kommunikationsdaten
- Warnungen, Ereignisse, Hinweise
- Beratungsprozess
- Einlagen und Verbindlichkeiten
- Verbundpartner-Verträge
- Inhalte von DEKA- und WP-Depots
- Karten aller Art
- Zahlungsverkehrsverträge
- Details zu Gesprächsnotizen
- Einkommen
- Legitimationsdaten
- Freistellungsaufträge / NV-Bescheinigungen
- Steuerdaten (TIN)
- Details zum Online-Banking (Personen, Konten, Limite, Nutzung elektr. Postfach)
- Vollmachten, Betreuungen
- Anbindung weiterer Datenquellen möglich

Effekte & Vorteile:

- ganzheitliche strategische Ausrichtung des Vertriebs durch eine vordefinierte Gesprächsstrategie für alle Kundenberater
- Reduzierung des Vorbereitungs- und Rechercheaufwands für ein Kundengespräch
- Einsparung von Personal- und Sachkosten
- Qualitätssicherung und -erhöhung
- individuelle Anpassung des Inhalts an spezielle Nutzerkreise (Call-Center, Electronic Banking,...)
- Zusammenfassung und Vergleich von beliebigen Kunden in einem Vorgang

Technische Details:

- Anwendung auf Basis IBM Notes/Domino ab Version 8.0
- Nutzung der Dynamischen Schnittstelle (PMS oder WebServices), nur lesend
- kein Subsystem, keine Speicherung, keine zusätzliche Datenhaltung
- umfangreiche Einstellungsmöglichkeiten, individuell anpassbar
- offen für Schnittstellen zu anderen Anwendungen: CRM-Systeme, Aufgabenverwaltung etc.

übersichtlicher und platzsparender Ausdruck der Daten

Kundengesamtübersicht					
Personen-Nr.	Kunde	geboren am	betreuende OE		
4900696421	Banila, Monika	10.04.1944	343 00 45		
Personendaten					
Kunde	Personendaten	Werbeverbot			
4900696421 Banila, Monika	geboren am 10.04.1944 in Schörlberg, Geburtsname: Butori Geschlecht: weiblich, Familienstand: ledig Berufliche Stellung: Rentn./Pens., Tätigkeit: Nudelproduktion Staatsangehörigkeit: Deutschland	nein			
Anschriften					
Kunde	Hauptwohnsitz	Werbeverbot			
4900696421 Banila, Monika	Umaer Str. 18, 94720 Königstein	nein			
Telekommunikation					
Kunde	Art	Nutzung	Rufnummer	Werbeverbot	
4900696421 Banila, Monika	TELEFON	PRIVAT	02211 7103430	nein	
Verträge					
Kunde	Kontonr.	Produkt	Details		Saldo in EUR
4900696421 Banila, Monika	52684140	Giro Classic	Sollzins: 12,990%		3.853,48
4900696421 Banila, Monika	8877041400	Geldmarktkonto	Habenzins: 0,150% Vertragsbeginn: 02.02.1993		14.885,70
Wertpapiere					
Kunde	ISIN	Bezeichnung	Stück	Saldo in EUR	
4900696421 Banila, Monika 567417095 DekaBark-Depot	DE000DK2CFP1	DK-BasisA A20	37,900	3.888,54	
	DE0009771980	EuropaBond TF	53,250	2.189,64	
	DE0009809566	Deka-Immo Europ	105,790	4.811,33	
	LU0185900692	DekaStr:4Etr:+	20,388	978,01	
	LU0442392485	DKEuropaGarant1	38,462	3.918,51	
			Summe:	15.786,03	
Versicherungen					
Kunde	Vertragsnr	Vertragsdetails		Zahlweise	Beitrag in EUR
4900696421 Banila, Monika	16145648640	Krankenversicherung Versich.gesellschaft: Sparkassen-Versicherung Bayern Vertragsbeginn: 01.01.2013 Vertragsende: 31.12.2023		Jährlich	8,18
Bausparen					
Kunde	Vertragsnr	Produkt	Details		Saldo in EUR
4900696421 Banila, Monika	1736147301	Bausparen LBS Bayerische Landesbausparkasse	Bausparsumme: 11.000,00 EUR Tarif: Classic 99 Bewertungszahl: 206 z.Stichtag 03.03.2014 Anspargrad: 64,40% ZAS-Freibetrag: 0,00		7.087,72

Leonso GmbH
Blasewitzer Str. 41
01307 Dresden

www.leonso.de

Telefon: 0351 - 217 60 300
Fax: 0351 - 217 60 333
E-Mail: info@leonso.de