

## Beratungsbaustein Online-Brokerage / VR-ProfiBroker

erschienen in WGZ BANK Newsletter Wertpapier *aktiv* / Ausgabe 08/2014

Mit dem neuen VR-ProfiBroker steht Ihren Kunden seit einigen Wochen eine leistungsfähige, attraktive und wettbewerbsfähige Lösung für das Online-Brokerage zur Verfügung. Nutzen Sie das Momentum: Richten Sie Ihre Aktivitäten im Online-Vertrieb neu aus und positionieren Sie sich als wettbewerbsfähiger Lösungsanbieter in den Bereichen Multikanal und Online-Brokerage.

Hierfür gilt es, die aktuelle (Vertriebs-)Strategie sowie die intern vorhandenen Strukturen zu überprüfen, bei Bedarf neu zu justieren und darauf aufbauend eine gezielte Marktbearbeitung zu starten. VR Consultingpartner bietet Ihnen dazu eine Implementierungsberatung mit folgenden Inhalten an:



In der strategischen Ausrichtung ist es erforderlich, das Internet in die Vertriebsstrategie zu integrieren und den Vertriebskanal Internet als komplementäre Lösung zur Filiale zu etablieren. Davon ausgehend, dass mehr als die Hälfte der Kunden sogenannte Hybrid- oder Omnikanalkunden sind, wird so gewährleistet, dass die Kunden über alle Vertriebskanäle in der gewünschten Qualität angesprochen und bedient werden.

Die strategische Ausrichtung ist auch für die Optimierung der bankinternen Strukturen von großer Bedeutung: Internet-Aktivitäten sind geschäftsfeldübergreifend zu verstehen.

Dementsprechend muss die Verantwortung dafür klar definiert und als Querschnittsfunktion organisatorisch so angesiedelt sein, dass alle Kundengruppen gleichermaßen über die Onlinekanäle angesprochen und bedient werden können.

Eine andere Herausforderung ist, die Vertriebsaktivitäten sowie die Kommunikation nach außen so zu gestalten, dass in der Wahrnehmung der Kunden keine Unterschiede zwischen den Vertriebskanälen Filiale und Internet spürbar sind. Das bedeutet auch, dass die Mitarbeiter der Filialen die Internetaktivitäten kennen, unterstützen und das Internet nicht als Konkurrenz sondern als Ergänzung zur Filiale empfinden.

Die eigenen Mitarbeiter zu einer aktiven Nutzung des VR-ProfiBrokers zu motivieren und von der neuen Lösung zu begeistern ist ein weiterer wichtiger Schritt für einen erfolgreichen Neuantritt im Internet-Brokerage. Nur überzeugte Mitarbeiter werden ihre Kunden aktiv auf den VR-ProfiBroker ansprechen und als aktive Nutzer gewinnen können.

Nachdem die strategischen und strukturellen Voraussetzungen für einen Neuantritt im Online-Brokerage erfüllt sind, gibt es eine Vielzahl von operativen Möglichkeiten für eine zielgerichtete Marktbearbeitung und die Freischaltung neuer Nutzer des VR-ProfiBrokers – hierzu einige Beispiele:

- Umsatz und Bestandsselektionen in den Depots, um potentielle Nutzer herauszufinden
- Analyse von Online-Kunden ohne Freischaltung des Depots oder Online-Brokerage Freischaltungen ohne Orderberechtigung
- Wettbewerbervergleich und ggf. Anpassung des Preismodells für Online-Brokerage Transaktionen
- Analyse des Anteils beratungsloser Filialorders oder der Anzahl von Kleinorders (z.B. < TEUR 5)
- Analyse (und Reaktivierung) umsatzloser oder gelöschter Depots
- Festlegung und Umsetzung unterschiedlicher Marktbearbeitungsphasen (Aktivierung vorhandener Kunden bis zur Neukundenakquisition)

Mit diesen Inhalten begleitet Sie VR Consultingpartner vor Ort bei der Neuausrichtung Ihrer Aktivitäten im Online-Brokerage mit einem Workshopangebot, das je nach Umfang 1-2 Tage beträgt. Dabei geht es sowohl um die Gestaltung und Optimierung intern vorhandener Strukturen als auch um die Unterstützung bei einer erfolgreichen Marktbearbeitung.

Die seitens der WGZ BANK im Zusammenhang mit dem VR-ProfiBroker angebotenen Unterstützungsleistungen (z.B. Werbematerialien, Musteranschreiben oder Handbücher) haben wir in den Implementierungsworkshop eingebunden.

Gerne erörtern wir mit Ihnen gemeinsam die Möglichkeiten für eine Zusammenarbeit – sprechen Sie uns an.