

SEE-360 Produktinformation / FAQ

<https://see-360.de>

Zielgruppe?	Banken und Sparkassen
Ziel?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Qualitätsmanagement ➤ Beeinflussung des Verhaltens der Mitarbeiter = Feedbackempfänger durch Kundenlob ➤ Google-Bewertungen durch zufriedene Kunden ➤ Eher nicht: Marktforschung
Wer wird befragt?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Firmenkunden (alle Segmente) ➤ Private Kunden (alle Segmente) ➤ Die betroffenen Berater (Selbstbildabfrage)
Nicht-Kunden befragbar?	Ja, Erfassung auf kurzem Online-Formular
Wann wird befragt?	<p>idR wöchentlich</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Anlassbezogen / after sales b) Strategisch / ohne konkreten Anlass (statt 5.000 Kunden alle 3 Jahre fragen wir lieber wöchentlich 40-50, das hält den Druck im Kessel)
Wer befragt?	<p>Die operative Verantwortung liegt im Vertriebsmanagement / in der Vertriebssteuerung. Sie versendet</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ im eigenen Namen die Selbstbildabfrage an die Kollegen ➤ im Namen des Beraters die Kundenbefragung an den Kunden (E-Mail-Footer des Beraters mit Foto, E-Mail-Text in der Ich-Form) <p>Die wöchentliche Belastung beträgt ca. 5 Minuten.</p>
Woher kommen die Daten?	<p>Datenexport aus dem Hauptsystem (GeKo, idR Aktivitätencontrolling), Reimport (csv) in See-360</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kundennummer ➤ Anrede ➤ Titel ➤ Vorname, Nachname ➤ E-Mail des Kunden ➤ Datum des Gesprächs ➤ Username (E-Mail) des Kundenberaters
Wem wird geantwortet?	Dem Berater (Online-Zugang zu den wichtigsten Ergebnissen, Newsletter)
Fragensets für Fachbereiche?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kundenbetreuer ➤ Baufinanzierungsspezialisten ➤ Vermögensberater / Wertpapierspezialisten ➤ Versicherungsspezialisten ➤ Zahlungsverkehrsberater

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Auslandsfachberater ➤ Immobilienmakler
Wonach wird gefragt?	Gefragt wird nach bis zu 10 Wettbewerbsfaktoren auf bis zu 7 Geschäftsfeldern Zusätzlich Net Promoter Score, wenn gewünscht
Differenzierung nach Geschäftsfeldern?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Finanzierungen (alle Arten) ➤ Zahlungsverkehr ➤ Sachversicherungen ➤ Personenversicherungen (Kapital bildend, biometrisch) ➤ Vermögensanlage ➤ Auslandsgeschäft ➤ Immobiliengeschäft
Differenzierung nach Wettbewerbsfaktoren?	<p>Eher personenabhängig:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kontaktfrequenz ➤ Beratungs- / Verkaufsinitiative ➤ Beratungsqualität / Anbahnungskompetenz ➤ Verhandlungssicherheit ➤ Zielorientierung / Verkaufstalent ➤ Persönliche Beziehung <p>Eher institutsabhängig</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Produktqualität / Problemlösung ➤ Risikobereitschaft / Risikopolitik ➤ Prozess / Bequemlichkeit ➤ Preis
Gibt es fertige Umfragen?	Es gibt fertige Fragen-Sets für jede Lebenslage. In den Sets werden Fragen individuell je Umfrage aktiviert
Können eigene Fragen angelegt werden?	Ja, ist idR aber nicht nötig, weil die Fragen-Sets schon viel abdecken.
Anlage einer Umfrage?	<p>Anfangs: durch uns</p> <p>Später: Durch das Vertriebsmanagement online menügeführt, weitgehend automatisiert (gern mit unserer Unterstützung)</p> <p>Einmalig:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Umfrage-Eckdaten festlegen ➤ Fragen auswählen ➤ Kollegen informieren <p>Fortlaufend:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Neue Teilnehmer hochladen ➤ Absenden
Mehrere Umfragen simultan?	Es können beliebig viele verschiedene Umfragen simultan geschaltet und einzeln oder insgesamt / konsolidiert ausgewertet werden. Wichtig ist allein die Zuordnung eines Kunden zu der für ihn bestimmten Umfrage (GeKo)
Umfang der Umfragen?	Es gibt keine technische oder kostenabhängige Limitierung. Bei zu langen Umfragen sinkt die Rücklaufquote. Faustformel: max. 20 Fragen

Wie wird gefragt?	E-Mail vom Portal im Namen des Beraters mit Link (Token) an den Kunden (Push)
Wie wird geantwortet?	Vom Kunden auf PC, Tablet, Smartphone
Rücklaufquote?	idR 30 - 40% (manchmal auch darüber)
Wo liegen die Daten?	Bei IONOS SE in Montabaur (Cloud), IONOS ist eine Konzerngesellschaft des börsennotierten United-Internet-Konzerns (1&1).
Datensicherheit / DSGVO	<p>a) Der Portalbetreiber H&T SOFTWARE GmbH selbst hält keine Daten</p> <p>b) Der Datenverkehr läuft verschlüsselt direkt zwischen Bank und IONOS</p> <p>c) Standard-DSGVO-Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung Bank : H&T : IONOS</p> <p>Informationen über Datensicherheit und Datenschutz bei IONOS unter:</p> <p>https://cloud.ionos.de/loesungen/eu-dsgvo-anforderungen</p> <p>https://www.united-internet.de/fileadmin/publications/United_Internet_Nachhaltigkeitsbericht_2021.pdf (ab Seite 39)</p>
Wer sieht die Ergebnisse?	<p>Zugriff gemäß individuellem Berechtigungskonzept (Abstimmung mit der Mitarbeitervertretung)</p> <p>Standard:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mitarbeiterrechte: eigene Ergebnisse, die Summe der eigenen Abteilung, die Summe des Instituts ➤ Abteilungsleiter-Rechte: zusätzlich die Ergebnisse seiner Mitarbeiter ➤ Admin-Rechte: Alle Abteilungssummen, alle Mitarbeiter (abwählbar)
Benutzerverwaltung / Rechtevergabe	<p>Durch Mitarbeiter mit Admin- oder Benutzer-Admin-Rechten in der Bank</p> <p>Admin-Rechte können nur von H&T vergeben werden werden</p>
Berechtigungskonzept / Mitarbeiter-Rollen	<p>Individuelle Rechtevergabe zur Steuerung des Zugriffs:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ergebnisse ansehen: eigene, Kollegen, Mitarbeiter, eig. Abteilung, fremde Abteilung, Gesamtinstitut ➤ System und Umfragen administrieren: <ul style="list-style-type: none"> ○ Stammdaten: Institut / Footer, Abteilungen / Organigramm, Mitarbeiter / User ○ Umfragedaten: Umfragen anlegen / ändern

<p>Wie kommt man an die Ergebnisse?</p>	<p>SEE-360 sendet an alle Berechtigten Zugangsdaten auf https://see-360.de/work</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Institut ➤ User-Name ➤ Passwort <p>SEE-360 sendet an alle Berater mit Kunden in einer Umfrage automatisch Newsletter mit Link, wenn neue Antworten vorliegen</p>
<p>Auswertung der Ergebnisse?</p>	<p>Vollautomatische grafische Aufbereitung online / realtime vom Portal</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gesamtsicht <ul style="list-style-type: none"> ○ Nach Geschäftsfeldern <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nach Wettbewerbsfaktoren je Geschäftsfeld ○ Nach Wettbewerbsfaktoren <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nach Geschäftsfeld je Wettbewerbsfaktor ➤ Aggregation hierarchischer Ebenen <ul style="list-style-type: none"> ○ Mitarbeiter ○ Abteilung / Filiale ○ Bereich / Region ➤ Einzelfragen / Veteilhäufigkeit <p>Automatische Erzeugung von pptx (für Online-Dummies) Automatischer Datenexport xlsx (zur indiv. Auswertung) Dynamischer Managementreport (Activity Index)</p>
<p>Social Media?</p>	<p>SEE 360 routet die zufriedenen Kunden (NPS = 9 oder 10) automatisch an öffentliche Bewertungsportale (Google, Gute Banken), um mit der Kundenzufriedenheit zu werben.</p>
<p>Vorbereitungsarbeiten</p>	<p>Interne Abstimmung</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rechtsabteilung (Vertrag, DSGVO-Vereinbarung) ➤ Datenschutz (DSGVO-Vereinbarung) ➤ Ggf. Datensicherheit ➤ Vorstand / Kompetenzträger: Grunds. Go, Budget ➤ Mitarbeitervertretung (Berechtigungskonzept) <p>Setup</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Account (macht der Portalbetreiber) ➤ Importtabellen für Mitarbeiter und Abteilungen (VM / VS) gemäß Muster / Leertabelle ➤ Mitarbeiter-Fotos (VM / VS) ➤ Anlage der ersten Umfragen, Test (gemeinsam) ➤ GeKo (IT) zur Datenversorgung gemäß Muster / Leertabelle