

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?	<p>Gefragt wird nach bis zu 10 Wettbewerbsfaktoren auf bis zu 7 Geschäftsfeldern</p> <p>Zusätzlich Net Promoter Score, wenn gewünscht</p>
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?	<p>Es gibt fertige Fragen-Sets für jede Lebenslage. In den Sets werden Fragen individuell je Umfrage aktiviert</p>
Können eigene Fragen angelegt werden?	<p>Ja, ist idR aber nicht nötig, weil die Fragen-Sets schon viel abdecken.</p>
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?	<p>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)</p>

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 börsennotiert und eine Konzerngesellschaft des ebenfalls 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 (abwählbar) ➤ 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
Wie kommt man an die Ergebnisse?	<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>
Auswertung der Ergebnisse?	<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>
Social Media?	<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>
Vorbereitungsarbeiten	<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