

## Vertriebsstrategie und Management von Vertriebskanälen



### Ihre Herausforderung

- Ihre Kunden erwarten flexible Bankdienstleistungen, um ihre Bankgeschäfte immer und überall zu tätigen
- Ihre Kunden nutzen nicht mehr nur einen Vertriebskanal, sondern mehrere und erwarten ein hohes Qualitätsniveau sowie die Integration der verschiedenen Kanäle
- Ihre Kunden achten zunehmend auf die Meinungen anderer. Wie lässt sich eine Strategie hinsichtlich sozialer Medien in Ihre Vertriebskanalstrategie einbinden?
- Sie sind zunehmend lokalem und weltweitem Wettbewerb bei Dienstleistungen ausgesetzt, die über innovative Vertriebskanäle angeboten werden. Daher müssen Sie einige Ihrer vorhandenen Kanäle überprüfen, um sie neu zu positionieren und/oder erforderliche neue Funktionen (z. B. Geschäftsstellen, E-Banking, mobiles Banking usw.) zu definieren.

### Unsere Lösung

- Wir bieten eine Palette von Dienstleistungen, die Sie vollständig oder nach Bedarf nutzen können und die speziell dafür konzipiert sind, Ihre Bestandskunden zu halten, neue Kunden zu gewinnen und ein effizientes Vertriebsmodell aufzubauen:
  - Definition einer Mehrkanalstrategie
  - Kanalpositionierung im Verhältnis zu den anderen Kanälen
  - Benchmarking von Kanälen und Zielausrichtung
  - Analyse und Dokumentation von Geschäftsfällen
  - Funktionaler und technischer Entwurf von Vertriebskanälen
- Unser Produkt ermöglicht die Konzentration auf einen bestimmten Vertriebskanal, z. B. Online-Banking, mobiles Banking über Tablet-Computer, Online-Reputation usw.

# Ihre Ansprechpartner



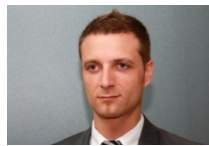
**Basil Sommerfeld**  
Partner | Operations & Human Capital  
Tel.: +352 451 452 646  
bsommerfeld@deloitte.lu



**Benjamin Collette**  
Partner | Strategy & Corporate Finance  
Tel.: +352 451 452 809  
bcollette@deloitte.lu



**Pascal Martino**  
Directeur | Strategy & Corporate Finance  
Tel.: +352 451 452 119  
pamartino@deloitte.lu



**Maxime Heckel**  
Senior Manager | Technology & Enterprise Applications  
Tel.: +352 451 452 837  
mheckel@deloitte.lu

**Sie wollen mehr wissen? Fragen Sie uns einfach. Das deutschsprachige Team steht Ihnen für Nachfragen und Projektanliegen gerne unter [GBCstrategy@deloitte.lu](mailto:GBCstrategy@deloitte.lu) zur Verfügung.**

Deloitte Luxembourg  
560, rue de Neudorf  
L-2220 Luxembourg  
  
Tel.: +352 451 451  
Fax: +352 451 452 401  
[www.deloitte.lu](http://www.deloitte.lu)

Deloitte is a multidisciplinary service organisation which is subject to certain regulatory and professional restrictions on the types of services we can provide to our clients, particularly where an audit relationship exists, as independence issues and other conflicts of interest may arise. Any services we commit to deliver to you will comply fully with applicable restrictions.

Due to the constant changes and amendments to Luxembourg legislation, Deloitte cannot assume any liability for the content of this leaflet. It shall only serve as general information and shall not replace the need to consult your Deloitte advisor.

**About Deloitte Touche Tohmatsu Limited:**

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see [www.deloitte.com/lu/about](http://www.deloitte.com/lu/about) for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, consulting and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries, Deloitte brings world-class capabilities and deep local expertise to help clients succeed wherever they operate. Deloitte's approximately 182,000 professionals are committed to becoming the standard of excellence.

© 2012 Deloitte General Services

Designed and produced by MarCom at Deloitte Luxembourg