



IHR WEG ZU EINZIGARTIGEN, DIGITALEN KUNDENERLEBNISSEN IM BANKING

ARBEITEN SIE MIT DEM DREISTUFIGEN ADESSO VORGEHENSMODELL

Herausforderung

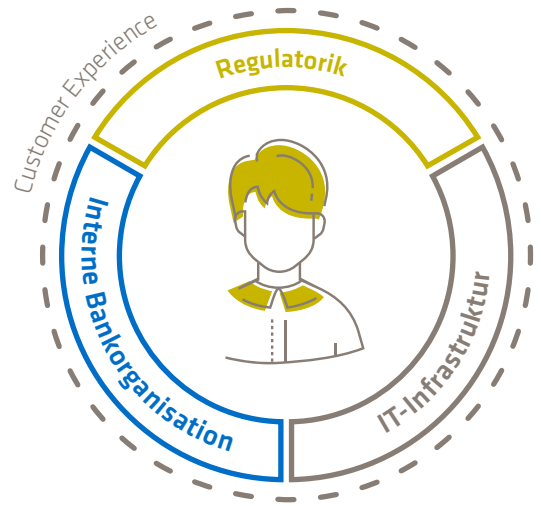
Die fortschreitende Digitalisierung und der erhöhte Wettbewerb unter anderem durch Non- und Nearbanks setzen Banken unter Druck. Gleichzeitig führt der Strukturwandel zu einem stetigen Filialabbau mit den Gefahren einer anonymen Kunde-Bank-Beziehung. Ihre Kunden erwarten, dass Bankgeschäfte unabhängig von Ort und Zeit digital und mobil über alle Kontaktwege hinweg bequem erledigt werden können - bei individueller Beratung, einem exzellenten Kundenservice und personalisierten Angeboten zu jeder Lebensphase passend.

Sie kennen all diese Herausforderungen sehr gut, können diese aber nicht vollumfänglich angehen? Sie benötigen nicht nur kreative Ideen und Maßnahmen rund um ein professionelles Customer Experience Management - sondern Sie suchen nach einem Partner, der die Umsetzung durch fundiertes Know-how zu „IT-Infrastruktur, interner Bankorganisation und Regulatorik“ auch möglich macht?

Lösung

Mit dem Ziel einer nachhaltigen Kundenbindung fokussieren wir uns gemeinsam mit Ihnen auf ein ganzheitliches Kundenbeziehungs-Management. Wir berücksichtigen Content, Interaktion und Personalisierung als zentrale Elemente in der Kundenkommunikation. Je besser wir uns auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden ausrichten, umso individueller werden Ihre Finanzdienstleistungen sein und so für ein optimales Serviceerlebnis sorgen.

Wir unterstützen Sie und bilden sämtliche Anforderungen an die Konformität mit internen Organisationsvorgaben, regulatorischen Anforderungen und IT-Systemen ab. Unser integrativer Ansatz berücksichtigt dabei alle relevanten Rahmenbedingungen für Ihr erfolgreiches Kundenbeziehungsmanagement.



Ihre Vorteile:

Durch die Kombination aus User Experience Expertise gepaart mit Bankfachlichkeit und umfassender Beratungskompetenz erhalten Sie passgenaue, umsetzbare Handlungsempfehlungen und Entscheidungsvorlagen zu diesen Themen:

- > **Content und Kundeninteraktion:** Mit positiven und konsistenten Kundenerlebnissen über sämtliche Touch Points Kundeninteraktion sicherstellen.
- > **Omnikanalpräsenz auf allen Kundenplattformen:** Angebot mobiler und digitaler Banklösungen, die sich in den Lebensalltag integrieren, Medienbrüche vermeiden und Interaktion ermöglichen.
- > **Adressatenorientierte Zielgruppenansprache & Marketing Automation:** Attraktive Kundengruppen mit bedarfsorientierten, personalisierten Finanzdienstleistungen erreichen.
- > **Innovative Geschäftsmodelle:** Personalisierte Bankdienstleistungen und kundenzentrierte Mehrwerte zum passenden Zeitpunkt ausspielen.
- > **Optimierung Vertriebssteuerung und CRM-Systeme:** Effiziente Vertriebssteuerung und intuitiv einfache Einsteuerung von Kampagnen, sowie Optimierung des Lead Managements gewährleisten.
- > **Know your Customer (KYC):** Mittels Smart Analytics und Datenintegration eine 360°-Kundensicht – auch regulatorisch – erzeugen.
- > **Ertragswachstum über digitale Vertriebskanäle:** Automatisierte, fallabschließende digitale Antragsstrecken lösen langwierige papierbasierte, manuelle Prozesse ab.

Unser Angebot

- > **STUFE 1 - IST Analyse & Best Practices:** Wir stellen Ihnen die Best-Practice-Ansätze für Customer Experience vor, eruiieren gemeinsam mit Ihnen den aktuellen Ist-Zustand Ihrer Kundenerlebnisse und stellen diesen bewährten Ansätzen gegenüber. Als Ergebnis erhalten Sie eine konsolidierte Darstellung der Visionen und Ziele Ihrer individuellen Customer Experience Strategie, die Bewertung der Kernprozesse und eine Objektlandkarte.
- > **STUFE 2 – Grobkonzept & CX -Vorstudie:** Im Rahmen eines interaktiven Workshops in unserem innovativen und erprobten Interaction-Room-Format werden die konsolidierten Ergebnisse aus der ersten Phase zu einer detaillierten Vorstudie komprimiert. Hierbei werden sämtliche entscheidungsrelevanten Parameter, sowie ein Grobkonzept für eine erfolgreiche Umsetzung skizziert.
- > **STUFE 3 - Handlungsempfehlung und Entscheidungsvorlage:** Mit einer individuellen Lösungsempfehlung bereiten wir Ihnen eine detaillierte Entscheidungsgrundlage für die erfolgreiche Umsetzung vor. Hierbei werden elementare Meilensteine und technisch-prozessuale Rahmenbedingungen, ein Business Case, sowie eine detaillierte Roadmap definiert.

Phasen	Stufe 1: IST-Analyse & Best Practices	Stufe 2: Interaction Rooms	Stufe 3: Erstellung Vorstudie & Entscheidungsvorlage
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> > Vorstellung Best Practices Customer Experience Banking (CX) Referenzen, Use Cases) > Bewertung Kundenprozesse und Vergleich Branchen Best Practices > IST-Aufnahme Organisation / Systemübersicht (IT-Infrastruktur, CX Capabilities, etc.) > Herstellen einer einheitlichen Sicht auf das Vorhaben 	<ul style="list-style-type: none"> > Durchführung von zwei Workshop im zertifizierten Interaction Room Format > Identifikation von priorisierten Anforderungen (Use Cases) für durchgehende CX > Aufnahme und Detaillierung von CX-Vision und Leitbild mit daraus abgeleiteten Ziel-Metriken > Aufbauend auf den Ergebnissen und Impulsen aus Stufe 1 werden Artefakte weiter zur CX-Vorstudie verdichtet > Klärung von Detailfragen > Identifikation und Mapping von Datenquellen und Anforderungen (Datamanagement) 	<ul style="list-style-type: none"> > Konsolidierung aller Ergebnisse > Ableitung konkreter Handlungsbedarfe und -empfehlungen > Vorstellung und Präsentation der CX-Vorstudie inkl. Erstellung einer Management Entscheidungsvorlage & Handlungsempfehlung für das weitere Vorgehen
Ergebnisse	<ul style="list-style-type: none"> > Kernprozess- und Objektlandkarte > Grundlage für CX-Vorstudie > Liste fehlender und zu detaillierender Inhalte zur Erstellung der CX-Vorstudie 	<ul style="list-style-type: none"> > Workshopdokumentation inkl. Erstellung der CX-Vorstudie > High-Level-Lösungsdesign > Dokumentation Vision & Ziele 	<ul style="list-style-type: none"> > CX-Lösungsempfehlung > Abstimmung Weitere Handlungsschritte Richtung Umsetzung CX-Komponenten > Ableiten einer Roadmap für die zukünftige Zusammenarbeit

Wir begleiten Sie in drei Stufen kompetent und partnerschaftlich, bringen unsere fundierte Projekterfahrung ein und führen Sie sicher bis zu Ihrer individuellen Roadmap. Dabei ist es uns wichtig, dass wir während unserer gemeinsamen Arbeit unser Wissen transparent weitergeben.

Warum adesso?

Als kreativer und verlässlicher Dienstleister für Banken übernehmen wir Verantwortung und stehen Ihnen als Partner zur Seite. Unsere Lösungen sind Kombinationen aus Technologie, Fachlichkeit und Methodik, die individuelle Kundenerlebnisse kreieren. Wir verstehen uns als end-to-end Dienstleister für zukunftsfähige Geschäftsmodelle, liefern maßgeschneiderte Lösungen und integrieren leistungsstarke Standardsoftware. Wir handeln im Sinne unserer Kunden als Entrepreneur. Über 80 Banken in Deutschland vertrauen uns als Partner auf Augenhöhe.

Ihre Ansprechpartner

Boris Bohn

Bereichsleiter Digital Channels
M +49 172 3181541
E-Mail boris.bohn@adesso.de
Web www.adesso.de

Kai Daniel Weck

Director CX/CRM Solutions
M +49 152 38860594
E-Mail kai.weck@adesso.de
Web www.adesso.de

