

Ist Ihr Finanzinstitut bereit für die digitale Revolution? hpo Insights

hpo

Die Digitalisierung ist gerade dabei, Kundenverhalten und Geschäftsmodelle von Finanzinstituten komplett und bleibend zu verändern. Kunden wollen heute einfache Anliegen digital erledigen. Bei komplexen Themen braucht es eine nahtlose Multikanal-Beratung – immer und überall. Aktuelle Projekte bei Banken und Versicherungen zielen daher darauf ab, sowohl das Kundenerlebnis wie auch die interne Effizienz markant zu steigern.



Erfolgreiche digitale Transformation von Finanzinstituten

Multikanalmanagement geht über die reine Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen über unterschiedliche Vertriebskanäle hinaus. Eine Multi-Kanalstrategie erfordert grosse Anpassungen sowohl im Produkt- und Prozessmanagement als auch in den Kundenbetreuungsmodellen. Das bisherige «Silo»-Denken muss durch ein stringentes, kundenorientiertes Planen und Handeln abgelöst werden. Prozesse müssen aufeinander abgestimmt werden. Darüber hinaus gilt es, Produkte und Dienstleistungen multikanalfähig zu entwickeln, beispielsweise durch die Unterscheidung von Basisleistung und kanalspezifischen Zusatzleistungen.

Zwei Referenzprojekte für eine erfolgreiche digitale Transformation stellen wir Ihnen in diesem hpo Insights vor.

hpo ist Spezialist für das Design von multikanalfähigen Hochleistungsorganisationen – von der Identifikation der tatsächlichen Kundenbedürfnisse über die Leistungserstellung bis hin zur optimalen Aufbauorganisation. Durch die enge Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden unserer Kunden werden nicht nur internes Wissen und bestehende Ideen optimal berücksichtigt. Betroffene werden gleichzeitig zu Beteiligten gemacht, was die Umsetzungssicherheit garantiert.



Mit hpo die Basis für eine erfolgreiche digitale Transformation gelegt

Praxisbeispiel Credit Suisse – Bereich Private and Wealth Management Clients CH

Kunden wollen einfache Anliegen bereits heute online erledigen. Bei komplexen Themen wird eine nahtlose Multikanalberatung nachgefragt. hpo hat die Credit Suisse dabei unterstützt, dieses veränderte Kundenverhalten in ein zukunftsgerichtetes Geschäftsprozessmodell zu übersetzen, welches zudem die Relationship Manager signifikant von rein administrativen Tätigkeiten entlastet.

Als Antwort auf die sich verändernden Kundenbedürfnisse und die durch die Regulierungsdichte stetig zunehmenden administrativen Aufgaben in den Front-Office-Bereichen setzt die Credit Suisse auf eine konsequent kundenorientierte Multikanalstrategie.

Ziele des Projekts

Im Rahmen des Programms «66% Client Time» sollten verschiedene Massnahmen ausgearbeitet werden, die es dem Affluent Relationship Manager leichter machen, sich verstärkt auf seine Kernaufgaben der Kundenberatung und -entwicklung zu konzentrieren. Eine durchgängige Multikanalberatung sollte möglich werden.

Vorgehen

Um die heutigen Services sowie Rollen und Verantwort-

lichkeiten entlang des Geschäftsbeziehungszyklus zu analysieren, wählte das Projektteam ein «Top-down-bottom-up»-Vorgehen. Während Vertreter des Top-Managements im Front-, Mid- und Backoffice-Bereich ihre Visionen vorstellten, wurden in interdepartementalen Workshops Leistungen und repräsentative Geschäftsfälle beschrieben und analysiert. Auf Basis dieser Erkenntnisse entwickelte das Projektteam ein multikanalfähiges Geschäftsprozessmodell mit klaren Rollen und End-to-end-Verantwortlichkeiten aller betroffenen Bereiche. Um die identifizierten Potenziale zur Erhöhung der Kundenzeit von Affluent Relationship Managern zu erhöhen, erarbeitete das Projektteam ein umsetzungsfähiges Pilotkonzept für den Client-Servicing-Prozess, das nun getestet wird.

Resultate

Durch die Operationalisierung der kundenorientierten Multikanalstrategie in Form eines Geschäftsprozessmodells mit klaren Rollen, definierten Schnittstellen sowie End-to-end-Verantwortlichkeiten wird das Denken und Handeln in den bisherigen «Silos» aufgebrochen und ein übergreifendes, kundenzentriertes Handeln ermöglicht. Damit wird die Sales Effectiveness der Front-Einheiten signifikant gestärkt.



Gerade einfachere Anliegen werden heute komplett digital erledigt

Mit hpo die Digitalisierung von Schlüsselprozessen schneller umgesetzt

Praxisbeispiel Credit Suisse – Bereich Private and Wealth Management Clients CH

Bonviva ist ein attraktives Banking-Paket der Credit Suisse zur Etablierung der Hauptbankenbeziehung. Die Digitalisierung zentraler Wertschöpfungsschritte hilft, das Kundenerlebnis und die interne Effizienz in der Leistungserstellung markant auszubauen. hpo wurde beauftragt, die prozessualen und organisatorischen Voraussetzungen zu schaffen.

Ziele des Projekts

Ziel des durch hpo unterstützten Projekts war es, den Leistungserstellungsprozess für Bonviva konsequent kundenorientiert auszurichten und prozessuale und organisatorische Massnahmen zur internen Effizienzsteigerung zu identifizieren. Die dabei definierten Geschäftsanforderungen dienen letztlich als Basis für die Entwicklung einer entsprechenden IT-Applikation.

Vorgehen

Für die Analyse der Ausgangslage wurde ein konsequentes «Top-down-bottom-up»-Vorgehen gewählt. Ein präzises Verständnis des Nutzenversprechens sowie der daraus abgeleiteten Bonviva-Produktarchitektur war

zentral. Die Leistungserstellung wurde mittels repräsentativer Geschäftsfälle systematisch analysiert, ebenso das Rollenverständnis der beteiligten Partner sowie die sich verändernden Rahmenbedingungen.

Vor dem Hintergrund der in der Ist-Analyse identifizierten Handlungsfelder und auf Basis des im Rahmen des Programms «66 % Client Time» formulierten Zielbildes definierte das Projektteam eine neue Ablauf- und Aufbauorganisation als Grundlage für die Entwicklung der Applikation.

Resultate

Die Entwicklung eines multikanalfähigen und konsequent kundenorientierten Geschäftsprozessmodells mit klaren Rollen und End-to-end-Verantwortlichkeiten bildet die Voraussetzung für eine substantielle Steigerung des Kundenerlebnisses sowie der internen Effizienz. Das Involvement von Know-how-Trägern aus den Partnerorganisationen in die Lösungserarbeitung stellt zudem sicher, dass die Projektergebnisse auch implementiert werden.



Kundenberater setzen auch in Beratungsgesprächen auf ein digitales Kundenerlebnis

Stimmen unserer zufriedenen Kunden



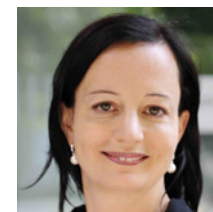
Roger Suter
Leiter Region Zentralschweiz,
Credit Suisse AG

«Die Berater von hpo haben uns im Rahmen eines umfassenden Programms zielorientiert und effizient dabei unterstützt, die kundenorientierte Multikanalstrategie in ein zukunftsgerichtetes Geschäftsprozessmodell zu transferieren. Das Denken und Handeln in den bisherigen Vertriebskanälen wird dadurch aufgebrochen und ein übergreifendes, kundenzentriertes Handeln ermöglicht.»



Hans Baumgartner
Leiter Region Mittelland,
Credit Suisse AG

«Mit ihrem systematischen Top-down-bottom-up-Vorgehen und ihrer Beharrlichkeit haben die Berater von hpo sichergestellt, dass die gemeinsam erarbeiteten Lösungen auch umsetzbar sind und von unseren Credit-Suisse-Mitarbeitenden mitgetragen werden. Denn letztlich erfordert eine erfolgreiche Transformation in Zeiten der Digitalisierung auch notwendige Veränderungen in den Unternehmenskulturen.»



Ruth Mojentale-Baumann
Head Product & Sales Management Bundles,
Credit Suisse AG

«Mit der Digitalisierung von Schlüsselprozessen erweitert Credit Suisse ihre strategischen Möglichkeiten, indem sie sowohl die Customer Experience wie auch die interne Effizienz in der Leistungserstellung substantiell verbessert und sich damit Wettbewerbsvorteile schafft. hpo hat uns geholfen, die Erbringung unserer Leistungen optimal zu strukturieren und konsequent auf die Bedürfnisse unserer Kunden auszurichten. Als «Coach» hat uns hpo zielgerichtet unterstützt und so die Grundlage für die Digitalisierung unserer Schlüsselprozesse gelegt. hpo konnte durch ihr Know-how im Prozess- und Unternehmensdesign sowie ihre Projekterfahrung unseren internen Projektleiter optimal unterstützen. Die Ergebnisse wurden mit unseren internen Stakeholdern und externen Partnern effizient abgestimmt und so die Basis für eine transparente Entscheidungsfindung gelegt. Dadurch konnten wir unsere Visionen schneller umsetzen.»

hpo – Wir begleiten Sie!

Wer ist hpo?

hpo macht Unternehmen erfolgreicher. Die umsetzungsorientierte Strategie- und Performanceberatung hat über zwanzig Jahre branchenübergreifende Erfahrung. Die Management Consultants von hpo sind darin spezialisiert, Strategie, Prozesse, Organisation, Unternehmenskultur und Innovation konsistent aufeinander auszurichten und umzusetzen.

Dieser systemische Ansatz ermöglicht es Unternehmen, strategische und organisatorische Herausforderungen zu meistern und substanzielle Wettbewerbsvorteile zu realisieren. Grundlage des Ansatzes von hpo ist eine wissenschaftlich fundierte Methodik, die mit neusten Erkenntnissen aus der Praxis laufend weiterentwickelt wird.

Ihre hpo-Ansprechpartner



Dr. Oliver Kohler
Managing Partner
o.kohler@hpo.ch
+41 44 787 60 18



Christian Turner
Senior Manager
c.turner@hpo.ch
+41 44 787 60 06