

Ein Navi für KundenFokus

Mit einer Standortbestimmung unterstützt der GVB Banken dabei, einen individuellen Umsetzungsfahrplan zu erarbeiten

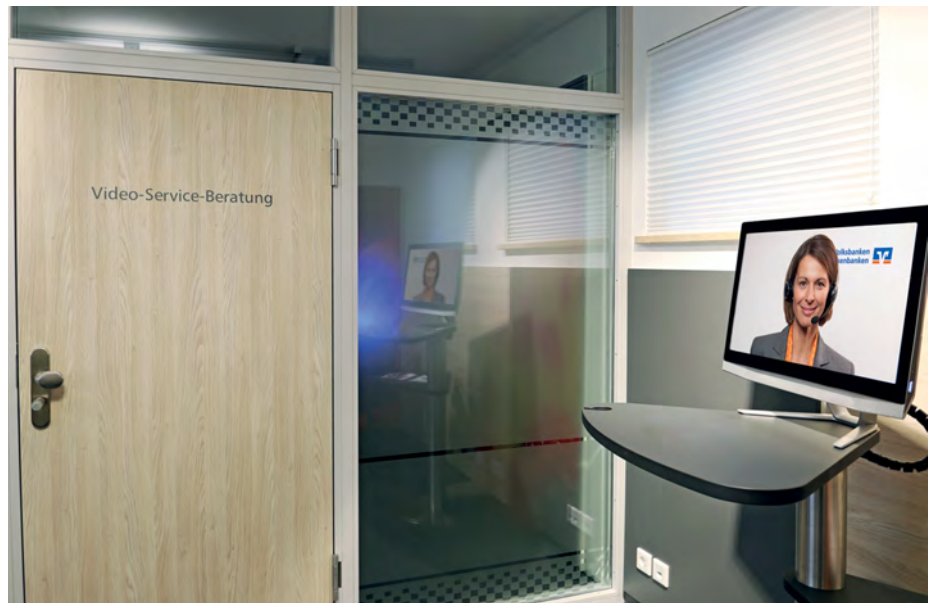
Mit dem Omnikanal-Modell gibt das bundesweite Strategieprojekt „KundenFokus Privatkunden“ das Zielbild für die Zukunft des Privatkundengeschäfts der Volksbanken und Raiffeisenbanken vor. Die vom GVB kostenfrei angebotenen ManagementDialoge bringen den Kreditgenossenschaften das Omnikanal-Modell näher und tragen zum besseren Verständnis des Zielbilds bei. Eine Möglichkeit, die bereits rund 40 bayerische Volksbanken und Raiffeisenbanken genutzt haben.

Bei den ManagementDialogen diskutieren die Fachleute des GVB mit den Verantwortlichen der Institute die Inhalte des Zielbilds. Aufgrund der noch fehlenden Detailinformationen wirkt bei diesen Erstgesprächen manches abstrakt und wenig greifbar. Um die Ausgangssituation und mögliche Handlungsfelder konkreter zu benennen, bietet der GVB ergänzend zu den ManagementDialogen ab Oktober die „Standortbestimmung KundenFokus Privatkunden“ an. Damit unterstützt der Verband die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken dabei, ein bankindividuelles Zielbild zur Umsetzung von KundenFokus Privatkunden zu schaffen.

Detaillierte Analyse des Status quo

Am Ende der Standortbestimmung verfügt die Bank darüber hinaus über eine Analyse ihres Status quo. Und sie hat die Handlungsfelder identifiziert, mit denen sie ihr selbst gestecktes Zielbild erreichen kann. Um Transparenz herzustellen und die einschlägigen Handlungsfelder zu priorisieren, werden dabei die drei Kundenkanäle „Filiale“, „KundenDialogCenter“ und „Online“ im Detail betrachtet. Bei der Analyse wird der jeweilige Kundenkanal in ein sogenanntes Reifegradmodell eingeordnet, welches die Ausgangssituation des Instituts mit der besten Bank abgleicht. Bereits dabei können mögliche Handlungsfelder identifiziert werden.

Neben den drei Kundenkanälen werden bei der Standortbestimmung auch die Dimensionen „Aufbau- und Ablauforganisation“, „Personal“ sowie „Kosten und Erträge“ betrachtet. Hier erfolgt ebenfalls ein Vergleich mit der besten Bank.



Videoberatungsraum in einer bayerischen Bankfiliale: Mit der „Standortbestimmung KundenFokus Privatkunden“ analysiert die Kreditgenossenschaft ihre Ausgangssituation und kennt dank eines Reifegradmodells und eines Performance-Index ihre Entwicklungsmöglichkeiten.

Dadurch erhält die Kreditgenossenschaft einen Überblick über ihre individuelle Ausgangssituation bei KundenFokus Privatkunden und weiß, was in der genossenschaftlichen FinanzGruppe mit den derzeit verfügbaren Mitteln machbar ist.

Bei der Analyse ziehen die GVB-Experten nicht nur Kennzahlen heran, sondern berücksichtigen auch qualitative Aspekte. Auf Basis der abgefragten quantitativen und qualitativen Kennzahlen ermöglicht die Standortbestimmung eine Einwertung der Bank in ihren aktuellen Reifegrad. Als wesentliches Ergebnis daraus wird der Status quo mithilfe eines Performance-Index nach Kundenkanal und Dimension dargestellt.

Ein Umsetzungsfahrplan entsteht

Mit dem „Gesamt-Performance-Index“, der sich aus den Kundenkanälen und den Dimensionen zusammensetzt, gelingt auch der Vergleich mit anderen bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken – unabhängig von deren Größe. Die Performance-Indizes bilden die Grundlage, um bei einem moderierten Workshop das bankindividuelle Zielbild herauszuarbeiten.

In diesem sehr wesentlichen Teil der Standortbestimmung ist es insbesondere

wichtig, die potenziellen Handlungsfelder abzuleiten und zu priorisieren. Diese sind die Grundlage für das bankindividuelle Zielbild. Wenn die Handlungsfelder feststehen, lassen sich im Rahmen des Workshops auch Auswirkungen auf anknüpfende Kundenkanäle darstellen. Diese Logik-Ketten machen sichtbar, wie sich einzelne Veränderungen insbesondere in den Kundenkanälen auswirken. Sie verhindern eine ungewollte Nicht-Beachtung möglicher Folgen und zeigen auch weitere notwendige Entscheidungen auf, um das eigene Zielbild überhaupt erreichen zu können.

Sind alle Abhängigkeiten und Auswirkungen berücksichtigt, können die definierten Handlungsfelder in einem weiteren Schritt genutzt werden, um Maßnahmen- und Projektpläne für die Bank zu erarbeiten. Es entsteht ein bankindividueller Fahrplan zur Umsetzung von „KundenFokus Privatkunden“. Aus dem GVB-Projektteam steht den bayerischen Kreditgenossenschaften Bernd Müller (Telefon: 089/28 68-36 01; E-Mail: BMueller@gv-bayern.de) für Fragen zur Standortbestimmung sowie zur Terminvereinbarung zur Verfügung. *Stefan Dandl, Projektteam KundenFokus Privatkunden*