

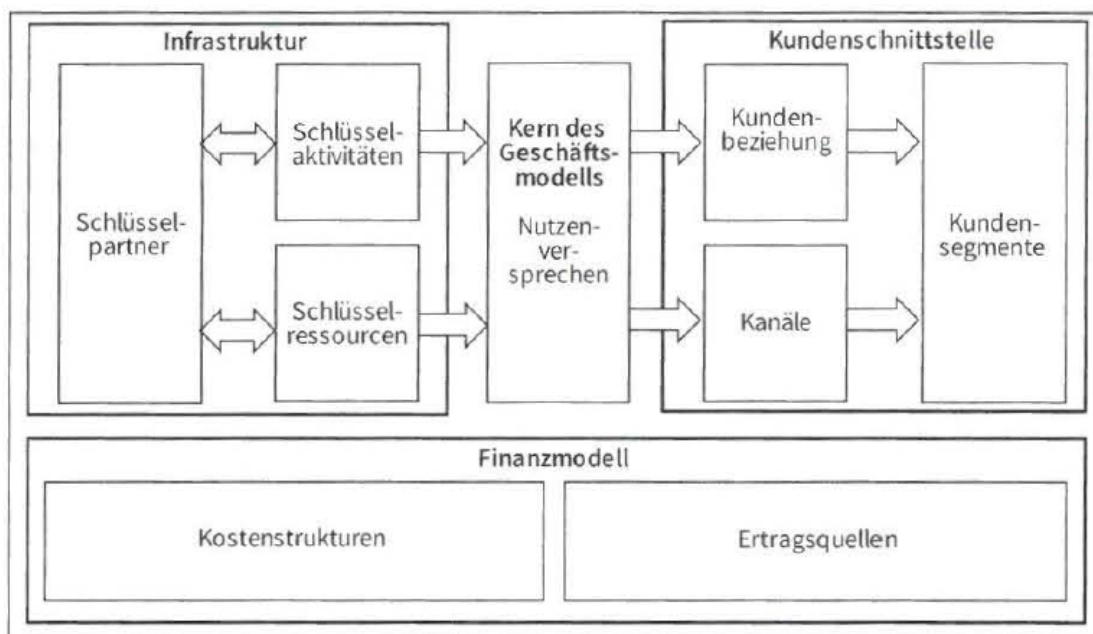


Erfolgsmerkmale im Kunden Banking

Banking folgt im Wesentlichen bis heute einem integrierten Geschäftsmodell. Verschiedene Faktoren beeinflussen dieses Modell und legen eine Überprüfung nahe. Doch was macht erfolgreiches Kunden Banking am Ende aus?

Margendruck, regulatorischen Anforderungen, Technologiesprünge, kürzere Produktlebenszyklen, sich wandelnde Kundenbedürfnisse und zunehmender Wettbewerb durch Nicht-Banken erfordern eine Überprüfung der bisherigen Geschäftsmodelle im Banking. Eine Konsequenz kann sein, die Wertschöpfungsstufen im Banking zu reduzieren. Eine Geschäftsmodellalternative liegt im Kunden Banking.

Geschäftsmodelle lassen sich auf vielfältige Weise bewerten. Eine in der Praxis häufig verwendete Methode ist der sogenannte Canvas-Ansatz. Er dient dazu, die Geschäftstätigkeit umfassend zu analysieren und weiterzuentwickeln. Danach besteht das Geschäftsmodell aus **neun Elementen**.



Angewandt auf das Kunden Banking ergeben sich folgende Schlussfolgerungen:

Nutzenversprechen: Der Kunde und seine Bedürfnisse stehen im Mittelpunkt. Vertrauen ist die Basis und ein wesentliches Qualitätsmerkmal. Der Kunde erhält ein überragendes Kundenerlebnis. Grundlage ist ein verständliches und maßgeschneidertes Produkt- und Dienstleistungsangebot.

Kundensegment: Das Angebot stellt den Kunden in den Mittelpunkt, und zwar angepasst auf die jeweilige Situation des Kunden. Der Kundenbedarf wird frühzeitig erkannt. Das Angebot ist innovativ und bietet einen Mehrwert für den Kunden.



Kundenbeziehung: Die Kundenbeziehung ist durch eine hohe Vertrauensbasis aufgrund eines langjährigen persönlichen Netzwerks geprägt. In Bezug auf die Verarbeitung und Qualität der Kundendaten herrscht vollständige Transparenz und Nachvollziehbarkeit. Offenheit hat einen positiven Einfluss auf die Kundenbeziehung.

Kanäle: Der Kunde erreicht die Bank auf allen Kanälen einfach und zuverlässig. Alle Kanäle stehen gleichberechtigt nebeneinander. Das Beratungs- und Service-Angebot wird nicht durch den Vertriebskanal bestimmt.

Schlüsselaktivitäten: Die Schlüsselaktivitäten richten sich an den Produkten und Dienstleistungen aus, die auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten sind. Das Arbeiten ist ethisch fundiert und sinnstiftend. Dies bildet die Grundlage für das gesellschaftliche Vertrauen. Dem Kunden wird eine hohe Sicherheit für Daten und Transaktionen garantiert.

Schlüsselressourcen: Freundliche und positiv denkende Angestellte sehen das Banking mit den Augen der Kunden. Sie sind Kundenspezialisten mit starken Netzwerken und Produktexperten. Die Bank verfügt über eine offene und auf Wertschätzung und Zusammenarbeit ausgelegte Unternehmenskultur. Moderne Technologien kommen zum Einsatz.

Schlüsselpartner: Kunden Banking bedeutet Zusammenarbeit mit Dienstleistern der Branche. Außerdem gehören zum Netzwerk auch Lieferanten von Spezialprodukten. Kooperationen mit Nicht-Banken (z.B. Fintechs) sind wichtige Partner.

Ertragsquellen: Kunden Banking steht für faire, transparente und nachvollziehbare Preise. Das Ertragsmodell ist modular aufgebaut: Die Grundfunktionen erhält der Kunde kostenfrei. Kostenpflichtige Zusatzleistungen können je nach Bedarf hinzugefügt werden.

Kostenstruktur: Das Geschäftsmodell verursacht relativ niedrige Kosten für standardisierte Dienstleistungen sowie Personalkosten. Höhere Kosten entstehen aufgrund der Kundenakquisition und der Kundenbeziehungen.

Haben Sie Interesse, Ihr Kunden Banking in diesem Sinne zu entwickeln? Dann melden Sie sich unter:

andfrie@info.de