



Data Analytics

Was der Bankkunde wirklich braucht:
Mit Data Analytics die Kundenberatung und
-ansprache professionalisieren

Ist Ihnen das auch schon passiert? Im Briefkasten wartet mal wieder ein Brief mit einem Anschreiben der Hausbank, man wolle sich zum Thema Konsumentenkredit unterhalten. Im Online-Banking wird man mit dem Angebot zur Hausratversicherung begrüßt und dann meldet sich ein Mitarbeiter des Service-Centers per Telefon und möchte Sie zur persönlichen Wertpapierberatung einladen. Irgendwie verwirrend.

Banken verfügen über umfangreiche Informationen zu ihren Kunden und setzen auf moderne Technologien diese auszuwerten. Sie nutzen unterschiedliche Vertriebskanäle und setzen gut ausgebildete BeraterInnen in Kundengesprächen ein. Die aktuelle Herausforderung besteht darin, diese Stärken nicht isoliert auszubauen, sondern intelligent miteinander zu kombinieren. Das Ziel ist, für den Kunden ein omnikanales Kundenerlebnis zu gestalten, das heißt die Bank agiert über alle Kontaktwege in sich stimmig und auf den Kundenbedarf zugeschnitten.

Aus den Umsetzungserfahrungen von innovent consult sind drei Erfolgsfaktoren für eine data based Kundensteuerung entscheidend:

1. Übergeordnete Betreuungslogik

Unabhängig von Produktangeboten, spezifischen Kundenbedarfen und ggf. beschränkten Kapazitäten in einzelnen Vertriebskanälen, ist eine Betreuungslogik zu definieren, die folgende Kernfragen beantwortet:

Wann soll der einzelne Kunde mit welchem Beratungsangebot über welche Kanäle kontaktiert und beraten werden?

2. Vorfahrtsregeln

Moderne Analyseverfahren, Expertenwissen oder aktuelle Rückmeldungen des Kunden aus der persönlichen oder digitalen Beratung liefern Wissen, welches ggf. im Widerspruch zur definierten Betreuungslogik steht. Zum Beispiel passen definierte Beratungsschwerpunkte nicht mit adhoc ermitteltem Kundenbedarf zusammen oder der Kunde ist aktuell nicht anzusprechen, aber Data Analytics signalisiert besonders hohe Produktaffinitäten. In diesen Fällen sind eindeutige Priorisierungen erforderlich.

3. Professionelle Kundenberatung

Data Analytics erleichtert einen steten Zugang zum Kunden durch Vorschläge zu Produkten, Beratungsthemen oder -kanälen, die statistisch zum Kunden passen können. Eine nachhaltig erfolgreiche Kundenbetreuung gelingt erst dann, wenn in der konkreten Kundenberatung auf die tatsächlichen Kundenwünsche eingegangen wird bzw. gewonnene Erkenntnisse für Folgeberatungen kanalübergreifend verfügbar gemacht werden.

Bei der Umsetzung einer solchen data based Kundensteuerung bieten wir von innovent consult Banken und Sparkassen als Managementberatung maßgeschneiderte Lösungsansätze – getreu unserem Motto „einfach.wirksam.erlebbar“.

Ihre innovent consult aus Münster!