



## Benchmarkstudie DPB

Weiterentwicklung des "Digital-persönlichen Banking": Damit Sie sehen wo Sie in Sachen Omnikanalbanking stehen!

Mit fortschreitender Digitalisierung wächst seit Jahren die **Bedeutung der medialen Service- und Beratungsangebote** der Volks- und Raiffeisenbanken. Die veränderten Kundenanforderungen, der technologische Fortschritt sowie das modifizierte Wettbewerbsumfeld führen dazu, dass in den Volks- und Raiffeisenbanken der Auf- und Ausbau des DPB vorangetrieben wird. Gerade die aktuelle Pandemie mit all ihren gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Folgen wirkt in diesem Kontext als „Turbo“. Um in diesem Entwicklungsprozess eine hohe **Qualität, Produktivität** und **Effizienz** zu gewährleisten, ist es für die Bank und die Verantwortlichen wichtig, **Transparenz** zum **eigenen Umsetzungsstand** zu haben.

**Fühlen Sie sich angesprochen? ...dann hilft Ihnen die innovent-Benchmarkstudie weiter!**

Wir als innovent consult haben in den letzten Jahren zahlreiche solcher Projekte begleitet und vor diesem Hintergrund in 2020 erstmals eine **Benchmarkstudie zum DPB für Volks- und Raiffeisenbanken** initiiert. Die in Zusammenarbeit mit der Berliner Volksbank und der Volksbank in der Ortenau (inzwischen „Die Gestalterbank“) erarbeitete Studie beleuchtet sowohl **quantitative als auch qualitative Leistungskennziffern und Parameter**. Hierbei vergleichen wir Ihre Ergebnisse nicht nur mit denen der anderen teilnehmenden Banken, sondern entwickeln ebenfalls **individuelle Handlungsempfehlungen** für Sie auf Grundlage von Referenzwerten des BVR und unseren eigenen Projekterfahrungen bei Banken und Sparkassen. Darüber hinaus wird zwischen den folgenden Leistungsbausteinen im DPB differenziert:

1. **Information & Service**
2. **Vertriebsunterstützung**
3. **Produktberatung**
4. **Kundenverantwortung/-betreuung**

Der jeweilige **Aufgabenfokus** innerhalb der Leistungsbausteine verschiebt sich sukzessive von der professionellen **Servicierung** auf einen intensiven **Vertriebsauftrag** (vom Cost Center zum Profit Center). Je nach Entwicklungsstatus des jeweiligen DPB sind die Leistungsbausteine unterschiedlich ausgeprägt, da diese typischerweise aufeinander aufbauen. Durch die **differenzierte Analyse** geben wir Ihnen passend zu Ihrem Entwicklungsstatus individuelle Handlungsempfehlungen und zeigen mögliche nächste **Entwicklungsstufen** auf. Des Weiteren analysieren wir in der Studie die **Nutzung der digitalen Zugangswege** und die **Personal(einsatz)situation** als übergreifendes Thema.

Befinden auch Sie sich aktuell in dem Prozess Ihr DPB auszubauen und zu optimieren? Sind Sie dabei an einem Benchmark zu Ihrem Umsetzungsstand und individuellen Handlungsempfehlungen interessiert? Bei **Interesse** an den detaillierten **Studienergebnissen** aus **2020** und einer **Teilnahme** an der **Studie 2021** sind Sie herzlich dazu eingeladen uns unter [benchmarkstudie\\_dpb@iv-c.de](mailto:benchmarkstudie_dpb@iv-c.de) zu kontaktieren. Gern beantworten wir Fragen zur Studie und geben Auskunft zu den genauen Konditionen.

**Ihre innovent consult aus Münster!**