

2. KANTONALBANKEN FORUM – DAS KUNDENERLEBNIS IM FOKUS UND WANDEL

Am 2. KB-Forum in Luzern haben sich Vertreter von 20 Kantonalbanken zum Austausch und zur Diskussion der Anstrengungen und Entwicklungen im Bereich Customer Experience Management zusammengefunden.

Wunder-Küche

Durchführungsort war in diesem Jahr das Art Deco Hotel Montana, die beste Adresse für erlebbaren Genuss in Luzern. Der Direktor und Innovator Fritz Erni hat 4,5 Millionen Franken investiert und eine einzigartige Erlebnisküche geschaffen sowie sämtliche im Hintergrund ablaufenden Prozesse digitalisiert.

Analoge Evolution & digitale Revolution der Kundenerlebnisse



Die Vernetzung hat unser Leben verändert und die Digitalisierung dringt weiter in alle Segmente von Wirtschaft und Gesellschaft ein. Auch die Bankenbranche befindet sich in diesem kontinuierlichen Transformationsprozess. Die klassisch analogen Kundendienstleistungen in Bankfilialen werden laufend mit digitalen Kundenerlebnissen verknüpft und erweitert. Eine grosse Herausforderung und notwendige Investition in die Zukunft.

Gegenseitig in die Kochtöpfe schauen

Die auf psychologische Veränderungsprozessen aus Sicht von Kunde und Unternehmung spezialisierte Beratungsfirma effex AG hat die Köche und Küchen aller teilnehmenden Kantonalbanken vorgängig besucht und einen schweizweiten Überblick der kulinarischen CEM-Vielfalt erstellt.



Entstanden ist ein komprimierter Einblick in über 100 kantonale Vertriebs- und Marketingprojekte. Durch die Inspiration, Unterstützung und Kooperation sind die KB näher am Markt und schneller in der Entwicklung. Ganz nach dem Claim der Schweizer Kantonalbanken „Gemeinsam wachsen“ profitierten alle Teilnehmer vom Austausch.

Digitales Banking

Digitale Geschäftsmodelle sind Investitionen in die Zukunft. Weltweit gibt es derzeit mehr als 800 digitale Finanzdienstleistungsangebote. Die Zahl der Geschäftsmodelle hat sich innert Jahresfrist verdoppelt. Neue Banking-Apps lassen sich nicht aus dem Boden stampfen. Viele Banken gehen deshalb strategische Kooperationen ein, um ihr digitales Angebot schnell und effektiv zu erweitern. Die Kantonalbanken entscheiden aufgrund limitierter Ressourcen situativ, welche Produkte und Dienstleistungen digitalisiert werden.

Zukünftige Herausforderungen

Neben dem Erfahrungsaustausch waren die anstehenden Entwicklungen in der Bankenbranche der Hauptgang des Fo-

rums. Im Zentrum der Diskussion standen die vier Themen Multikanal Vertriebskonzepte, digitales Marketing, Beratungsprozess 2.0 und Big Data. Die Verantwortlichen für Entwicklungsprojekte halten nebst den grossen technischen Herausforderungen immer öfters die Komponente der Verhaltensveränderung für erfolgskritisch im Kundenerlebnis. Die nächste Durchführung des KB-Forums im Januar 2017 wird von allen Teilnehmenden bereits mit Spannung erwartet.