

3. Kantonalbanken-Forum – Die Herausforderung einer kundenorientierten und digitalen Transformation.

Die Digitalisierung dringt weiter in alle Segmente von Wirtschaft und Gesellschaft vor. Auch die Bankenbranche befindet sich in einem digitalen Transformationsprozess. Was dieser beinhaltet und wie dieser gestaltet wird, war Thema am KB-Forum 2017.

Durchgeführt wurde das Forum im Brand Experience Center der BMW Group Switzerland, dem kürzlich neu eröffneten physischen Ort für das BMW Markenerlebnis in Perfektion. Entsprechend dem Claim der Kantonalbanken „Gemeinsam wachsen“ waren Vertreter aus Marketing, Vertrieb und Unternehmensentwicklung nahezu aller Kantone anwesend.

Konkrete Problemstellungen

Im Zentrum des Forums stand der gegenseitige Austausch der Kantonalbanken über aktuelle Problemstellungen der Geschäftsmodellentwicklung. Im Vorfeld des



Forums wurden von allen Teilnehmenden die konkreten Problemstellungen aus vier Bereichen abgeholt.

Innovation ist kein Zufall

Die Gastreferentin Natalie Breitschmied arbeitet bei der Swisscom für die kunden-zentrierte Erlebnisgestaltung. Sie stellte zu jedem der vier Herausforderungsbereiche ein konkretes Umsetzungsprojekt der Swisscom vor. Unter gelebter Innovationskultur versteht Sie die Fähigkeit, unausgesprochene Kundenbedürfnisse früh zu erkennen und neue Kundenlösungen zu entwickeln. Daraus resultiert, dass die Swisscom mehr als 2/3 ihres Umsatzes mit Produkten erwirtschaftet, die vor 8 Jahren noch nicht auf dem Markt waren.

Die richtigen Fragen stellen

Der erste Schritt einer Veränderung ist eine offen formulierte Frage der Herausforderung. Was ist das Problem, welches gelöst werden soll? Das Ergebnis des KB-Forums ist eine Sammlung der, aus Sicht der Kantonalbanken, wichtigsten

Online / Digitalisierung

- Wie priorisieren?
- Wie vereinfachen?
- Wie sensibilisieren?
- Wie Kultur beeinflussen?
- Wie die analoge Qualität bewahren?
- Wie das Kanal-Erlebnis gestalten?
- Wie Irritation vermeiden?

Kundenerlebnis / -verblüffung

- Wie entsteht verblüffendes?
- Wie halte ich den Kontakt aufrecht?
- Einsatz von Mass Customization?
- Wie bleiben wir einzigartig?
- Wie nutze ich next best offers?
- Wie schaffe ich Proaktivität?
- Wie mache ich Filialen erlebbar?

und dringlichsten Fragestellungen. Jede der Fragestellungen wurde in kleinen Gruppen diskutiert und bereits gesammelte Erfahrungen bei der Problemlösung ausgetauscht.

Kundenverhalten

- Wie Verhalten voraussagen?
- Wie systematisch einfacher werden?
- Wie analoge Welt beibehalten?
- Wie Mitarbeiter einbinden?
- Wie Kundenfeedback verwenden?
- Wie Know-How gezielt einsetzen?



Kundenbeteiligung / -Nähe

- Wie messen?
- Wie Bedürfnisse ermitteln?
- Wie Atmosphäre schaffen?



Miteinander vernetzen

Ein erster Schritt ist getan, nun sind die Kantonalbanken gefragt, die für sie zentrale Fragestellung/en auszuwählen und

entsprechende Projekte zu deren Lösung zu initiieren. Der Abschluss des offiziellen Programms war ein „Speed-Networking“. Drei Minuten dienten beim Kennenlernen des Gegenüber zur Klärung der Frage „Wie könnten unsere Kantonalbanken voneinander profitieren oder zusammenarbeiten?“. Ein spannendes und nützliches Format, wie von zahlreichen Teilnehmenden als Feedback zu vernehmen war.

Neue Verantwortung

Christoph Bugnon (UKB) und Peter Bauer (LUKB), die Initiatoren und mit Unterstützung der effex AG die treibende Kraft hinter den drei erfolgreich durchgeführten KB-Foren, legen bei der Verabschiedung ihr Amt nieder. Sie überreichen den Stab an Petra Fischer (UKB) und Antoinette Stocker (LUKB). Frischer Wind und viel Herzblut für die nächste Durchführung des KB-Forums im Januar 2018 sind garantiert.