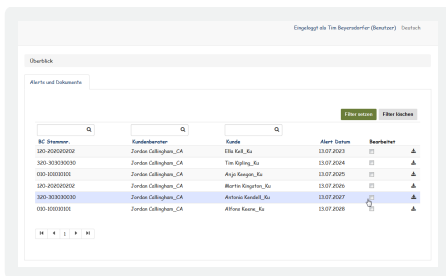


CASE STUDY

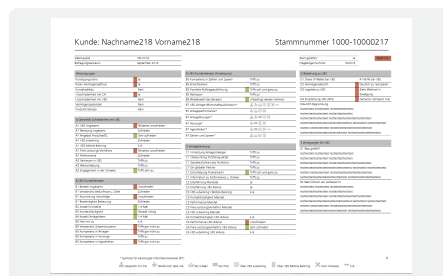
► Customer Insights: Individuelles und organisatorisches Lernen

Eine Bank führt jährlich Kundenzufriedenheitsmessungen in verschiedenen Segmenten in der Schweiz durch. Die Resultate sind bonusrelevant für das Management und sollen die Kundenorientierung der Bank systematisch weiterentwickeln.

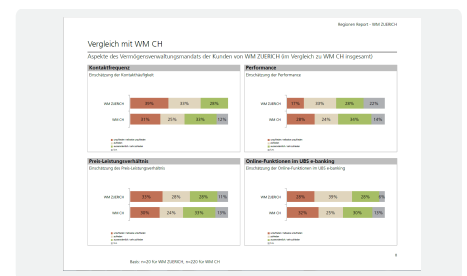
Im Fokus stehen der leistungsabhängige Saläranteil, die Identifizierung von möglichen Verbesserungspotentialen in den organisatorischen Einheiten und die abgestimmte Umsetzung von Massnahmen auf der Kundenbeziehungsebene.



Portal für Alerts



Client & Action List für den Kundenberater



Regionenreport für den Regionenleiter

Digitalisierung der Berichtsproduktion

KUNDENBERATER ERHALTEN

- Alerts
- Client & Action List

MANAGEMENT ERHÄLT

- Aggregierte Reports auf Abteilungs-, Rayon- und Regionenebene

Sichere Verteilung der Berichte

- Berichte enthalten sensitive Kundendaten
- keine E-Mail Verteilung sondern Download im Intranet-Portal
- Mit integriertem Berechtigungssystem

Reporting

Ausgewertet werden Fragebögen zur Kundenzufriedenheit in verschiedenen Segmenten einer Bank. Die Berichte verschiedenen Stellen zur Verfügung gestellt.

Zeitnah handeln: Alerts

Die Antworten werden nach definierten Regeln automatisiert geprüft und im Fall eines Matchings Alerts erstellt. Vorhandene Alerts werden dem Kundenberater zeitnah als PDF in einem Downloadportal zur Verfügung gestellt, damit dieser schnell reagieren kann.

Der Hauptfokus liegt auf dem frühzeitigen Erkennen eines Risikos: wenn bestehendes Geschäft droht verloren zu gehen (roter Alert) bzw. Chancen für neue Geschäftspotentiale auf individueller Kundenbeziehungsebene (grüner Alert) identifiziert werden. Mithilfe von Alert-Berichten können Aktivitäten des Kundenberaters zeitnah eingeleitet werden.

Aus Sicherheitsgründen sind diese PDF-Dateien nur über einen Code personalisierbar.

Um nachhaltige Verbesserungen für die Kundenbeziehung einzuleiten und die Kundenzufriedenheit auf der Ebene Kundenberater (bonusrelevant), Rayon, Region, Segment zu ermitteln, werden weitere Berichte für unterschiedliche Zielgruppen in der Bank erstellt. Die Bank nutzt den Reportgenerator von Information Factory für die Erstellung von:

Client & Action List für das Auslösen konkreter Handlungen an der Kundenschnittstelle. **Desk-, Rayon- und Regionen-Reports** als Führungsinstrument für das Management der jeweiligen Einheit.

Publikation

Die Zustellung der Berichte erfolgt nicht per eMail (Kundendaten) sondern sicher über eine auf der Infrastruktur des Kunden integrierten Download-Plattform. Berechtigungen für Berichte werden eingerichtet. Die Berechtigten erhalten sicheren Zugang für die Berichte, für die sie eine Berechtigung besitzen (Rechte-Management).