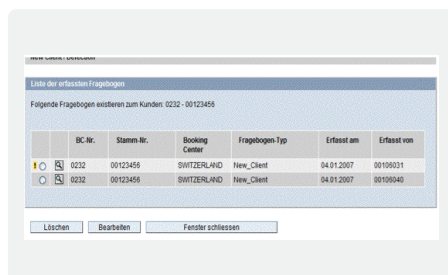


## CASE STUDY

### ► Business Intelligence: Dezentrale Informationen verfügbar machen

Ziel ist es, Produkt-Management und Marketing permanent mit Informationen im Zusammenhang mit Änderungen im Kundenstamm zu versorgen um dynamisch im Zeitverlauf Analysen durchzuführen warum Kunden verloren bzw. gewonnen werden.

Gleichzeitig werden Gefahren und Schwächen im Dienstleistungs-Portfolio und in der persönlichen Betreuung identifiziert.



Administrationsoberfläche des Kundenberaters  
Befüllung mit Informationen zu einzelnen Kunden

Gefragt wird zu jedem Kunden-Incident mit Hilfe eines automatisierten Pop-Up-Prozesses: Neukunden oder Bestandskunden, die die Bank verlassen. Damit dem Unternehmen keine Informationen verloren geht.

#### Beispiel Fragestellung Neukunden:

- Warum und von welchem Konkurrenten wechseln Sie zu uns?
- Was waren die ausschlaggebenden Gründe für den Wechsel: Dienstleistung, Empfehlung, Neuregelung der Anlage, etc.?
- Wie viel Geld bringt der Neukunde mit?
- Woher hat der Neukunde seine Informationen bezogen: externe Empfehlung, interne Empfehlung, Kommunikationsmassnahmen, etc.?

#### Beispiel Fragestellung verlorene Kunden:

- Wohin wechseln Sie und was hat Sie dazu veranlasst?
- Wie viel Geld nehmen sie mit?

### Systematisches Tracking

Das Instrument basiert auf den Angaben des Kundenbetreuers, der jeweils automatisch ein Formular erhält, sobald ein Kundenvorgang eröffnet oder geschlossen wird. Die Applikation wird multilingual angeboten.

#### Analyse der Kundenfluktuation

Konzipiert wird ein Online-Formular mit Filtern und Plausibilitätschecks, das eine umfassende Analyse der Kundenfluktuation ermöglicht. Bei den Antworten ist auch eine Zuweisung auf Kundenberaterebene möglich, um persönliche Beratungsprobleme frühzeitig zu identifizieren.

#### Informationen intelligent vernetzen

Zu jedem neuen und zu jedem verlorenen Kunden wird ein Fragebogen erzeugt und die vorhandenen Kunden- und Beraterdaten automatisch hinzugeladen. Anschliessend wird der Fragebogen vom Kundenberater ausgefüllt. Jeder Kundenberater arbeitet mit einer Administrationsoberfläche mit einer Übersicht über

erfasste und noch nicht ausgefüllte Fragebögen. Der Vorgesetzte kann auf die erfassten Daten zugreifen. Erst wenn der Fragebogen korrekt erfasst ist, wird die Druckansicht geöffnet.

#### Anbindung an Berechtigungssystem

Aus dem eigenen Datenraum (= Benutzer ist berechtigt auf die Daten) werden sämtliche Fragebögen, welche zum entsprechenden Kunden gefunden werden, angezeigt.

Noch nicht verarbeitete Fragebögen können eingesehen, bearbeitet und gelöscht werden. Bereits verarbeitete Fragebögen können ebenfalls eingesehen aber nicht mehr bearbeitet werden.

#### Big Data

Zur Weiterverarbeitung und tieferen Analyse werden die Daten periodisch exportiert und in ein externes Analysetool mit weiteren Daten eingelesen.