INNOVATION SUMMIT - BANKING & INSURANCE 2022

Rafael Wariwoda

KUNDENZENTRIERTE GESCHÄFTSMODELLE IN BANKING UND INSURANCE

WORKSHOP ISBI
9.11.2022

INHALT

- Begriffliche Abgrenzung und Einstiegsinformationen
- Use Cases
- Diskussion der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

BEGRIFFLICHE ABGRENZUNGEN UND EINSTIEGSINFORMATIONEN

Kundenzentrierung ist die Fähigkeit

- den Kunden,
- seine Wahrnehmung und
- seine Erwartungen zu verstehen.

Der Kunde ist im Zentrum von

- Entscheidungen für Produkten, Services und
- einer positiven „Customer Experience“ (CX)

Zielsetzungen sind: jedenfalls

- Kundenzufriedenheit
- Loyalität
- Kundeninteressen

Kundenzentriertes Geschäftsmodell in Banking und Insurance

Ausrichtung:

- der Prozesse in Banking und/oder Insurance und
- der Organisation / des Mindset

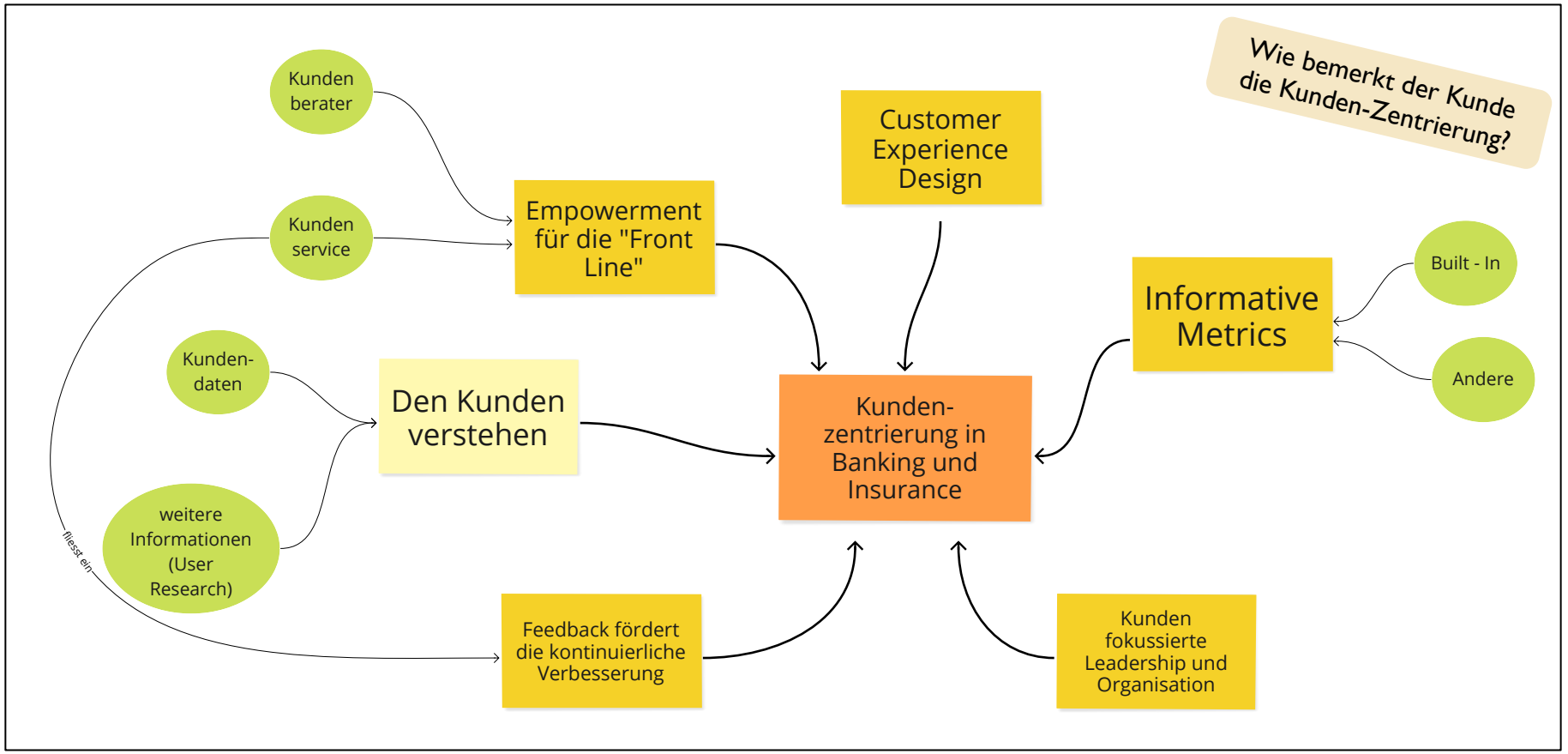
Blick auf die Zielgruppe:

- Bank- & Insurance Produktentwicklung und Marketingkampagnen
- Kundenerfahrung vor, bei und nach dem Abschluss
- Erfolg ist auf jeder Ebene von größter Bedeutung

BEGRIFFLICHE ABGRENZUNGEN UND EINSTIEGSINFORMATION

BEGRIFFLICHE ABGRENZUNGEN UND EINSTIEGSINFORMATION

EINFACHES MODELL ZUR KUNDEN-ZENTRIERUNG



Beschreibung:

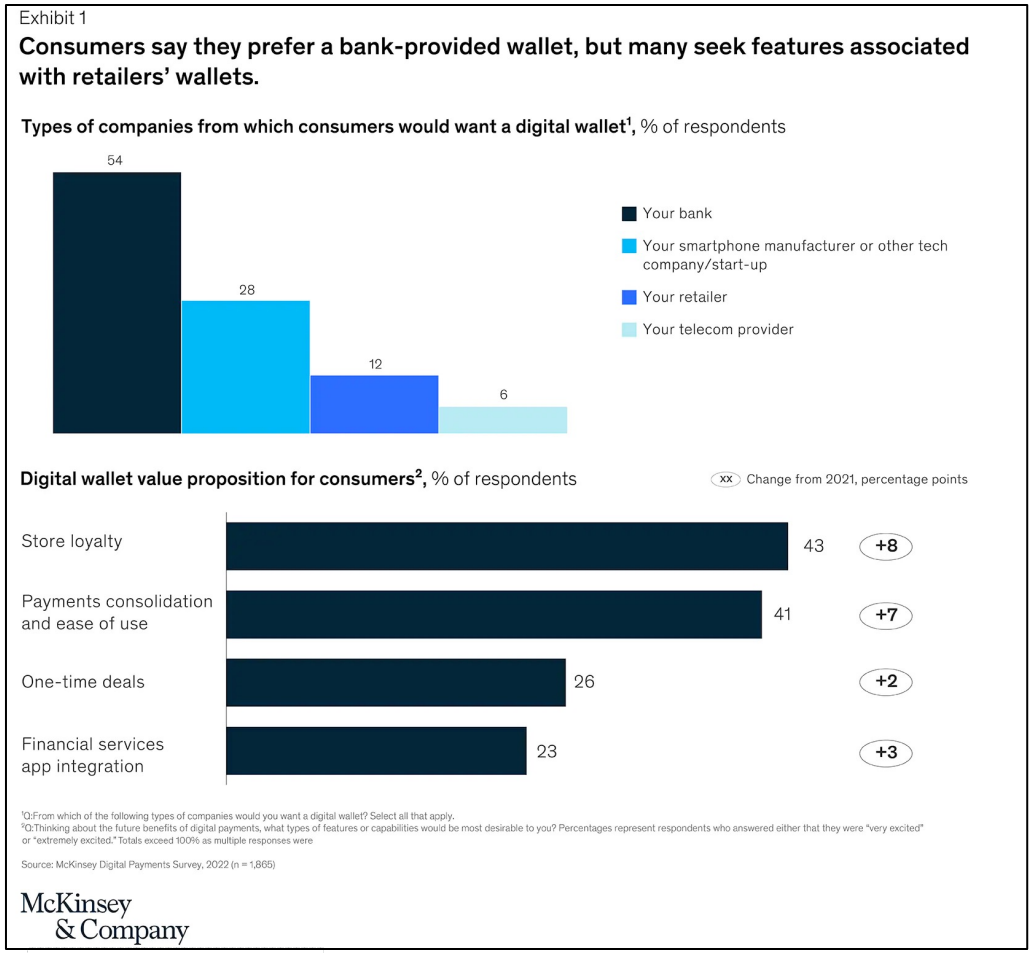
- Kundenzentrierung betrifft alle Bereiche des Unternehmens
- Banking und Insurance in „beyond banking“ „beyond insurance“ führen
- Beziehung und Vertrauen in Banking & Insurance
- Es ist eine Organisations- und Mindset Entwicklung

UND WAS KÖNNEN **SIE** ÜBER KUNDENZENTRIERTE GESCHÄFTSMODELLE BERICHTEN

- Informationen aus Banking und Insurance
  - Info über ein kundenzentriertes Geschäftsmodell
  - Bericht über eine User Story
  - etc.

- Diskussion / Conclusio

BACKUP INFORMATION

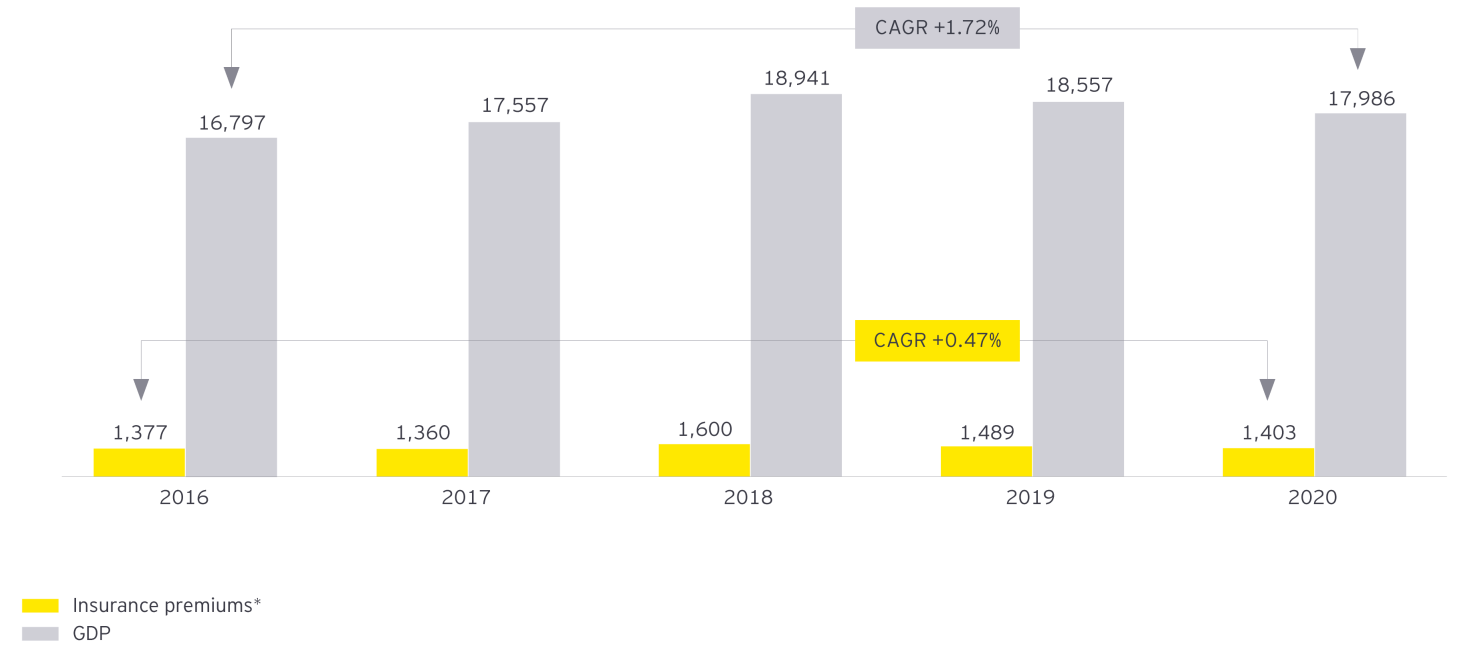


- McKinsey
- Bank provided wallet vs. others

BACKUP INFORMATION

CUSTOMER & GROWTH

Premium growth vs. GDP growth in developed EMEIA countries



Note: Comprises non-life, life, personal accident and healthcare premiums

Source: Axco Insurance

- Ernst & Young
- GDP premium growth vs. Insurance premium growth

BEGRIFFLICHE ABGRENZUNGEN UND DEFINITIONEN

Kundenzentrierung:

Die Fähigkeit die Situation des Kunden, seine Wahrnehmung und seine Erwartungen zu verstehen. Der Kunde sollte im Zentrum aller Entscheidungen für Lieferung von Produkten, Services und positiven „Customer Experience“ sein, um Kundenzufriedenheit, Loyalität und Zufriedenstellung der Interessen zu erreichen.

Kundenzentriertes Geschäftsmodell in Banking und Insurance (B&I)

Ein kundenzentriertes Geschäftsmodell ist eines, bei dem sich B&I Unternehmen in erster Linie auf die Bedürfnisse seiner Kunden konzentriert, ihre Prozesse und Organisation darauf ausrichten.

Dies bedeutet, dass alles - von der Produktentwicklung bis hin zu Marketingkampagnen, - mit Blick auf ihre Zielgruppe durchgeführt wird. Infolgedessen wird die Kundenerfahrung, sowohl während als auch nach einem Kauf, für den Erfolg jeder Ebene innerhalb eines Unternehmens von größter Bedeutung.