

Digitalisierung im Banking – innovatives Geschäftsportal für das Heilberufe-Segment

Branche: Banken



AUFTRAG

Ärzte und Zahnärzte mit eigener Praxis oder auf dem Weg dorthin haben spezifischen, sich im Laufe der Zeit ändernden finanziellen und betriebswirtschaftlichen Beratungsbedarf.

Konkrete Fragestellung: Wie kann unsere Bank die Kunden im Heilberufe-Segment mit dem vorhandenen branchenspezifischen Know-how und digitalen Angeboten künftig besser unterstützen?

Unser Klient benötigte ein digitales Konzept speziell für das Heilberufe-Segment seines Geschäftskunden-Bereichs. Mit dem neuen Konzept sollten sowohl die spezielle Expertise der Bank hervorgehoben als auch ein Angebot entwickelt werden, das auf die sich wandelnden Bedürfnisse von Medizinern eingeht.

KONTAKT

Falls Sie neugierig geworden sind:
Sanaz Jalayer freut sich über Ihre Nachricht:
sanaz.jalayer@conmendo.de



ANSATZ

Gemeinsam mit dem Klienten entwickelten wir ein umfassendes digitales Berater- und Kundenkonzept für das Heilberufe-Segment. Es umfasst zwei Elemente:

- Internes Beraterportal**
 Die Weiterentwicklung eines bestehenden Intranetportals ermöglicht spezialisierten Bankberatern den digitalen, mobilen Zugang zu markt- und segmentrelevanten Informationen sowie neuen Beratungstools. Da die nachhaltige Nutzung und Zufriedenheit der Berater von großer Relevanz ist, entschieden wir uns für ein mehrschichtiges Vorgehen: sehr frühe Verprobung der Ideen mit „Berater Sounding Boards“, ein starker Fokus auf Usability, Webex-Meetings mit Teilnahme des Top-Managements zur Einführung des neuen Portals sowie umfangreiche ganztägige Schulungen durch interne Projektverantwortliche.
- Öffentliches Internetportal**
 Um dem Beratungsbedarf der Kunden zu entsprechen und die Bankexpertise im Markt zu promoten, wurde ein Internetportal für Mediziner lanciert. Es ergänzt die persönliche Beratung und gewährt rund um die Uhr Zugang zu neuen, digitalen Mehrwertservices und Bankangeboten. Das Portal verfügt über relevante Filteroptionen, um dem Nutzer eine Auswahl passender Inhalte anzuzeigen.



ERGEBNIS

Das Beraterportal wurde von den Mitarbeitern durchweg positiv aufgenommen. Nach dem Roll-out erhielt die Projektleitung zahlreiche Emails von Beratern mit Anwendungsbeispielen aus der täglichen Interaktion mit Bankkunden.

Der Go-Live des Kundenportals fand sowohl in der Marktforschung als auch in der Presse positiven Anklang und konnte unseren Klienten als digitalen Innovator in diesem Geschäftskunden-Segment positionieren.



MEHRWERT

ConMendo unterstützte das Projekt vollumfänglich – von der Marktanalyse und Ideenpriorisierung über die Konzeptionierung bis hin zu Umsetzung und Testing. In den ersten Projektphasen waren vor allem unsere Fähigkeiten als strategische Top-Management-Berater relevant, in späteren Phasen vermehrt auch die Linienerfahrung aus der IT für ein erfolgreiches Projektmanagement und Go-Live.