



Batten & Company's Customer Journey Check für Banken

Unser Ansatz im Überblick

Verständnis: Was zeichnet die Customer Journeys von Banken aus?

1 Hohe Interaktivität

Kaum eine Branche ist so interaktiv wie das Banking. Die vielen Touchpoints unterscheiden sich zum Teil stark voneinander.

2 Beratungsintensives Angebot

Viele Bankprodukte (z. B. Kredite und Anlagen) sind erklärungsbedürftig und erfordern umfangreiche Beratung.

3 Vertrauensvolles Verhältnis

Da es um sensible Finanzdaten geht, erwarten Kundinnen und Kunden höchste Sicherheitsstandards und Datenschutz.

5 Prozessuale Verknüpfung

Customer Touchpoints sind meist eng mit komplexen internen Prozessen verknüpft und werden von diesen beeinflusst.

4 Strenge Regulatorik

Banken unterliegen strengen gesetzlichen Anforderungen (z. B. Identitätsprüfung), was zu einigen aufwendigen Abläufen führt.



WHAT'S
SPECIAL?

Ergebnis: Mit welchen Resultaten dürfen Sie rechnen?



Analyse und Bewertung aller Customer Journeys
... auf Basis interner Daten und passender Best Practices

Visualisierung priorisierter Customer Journey(s)
... mithilfe der „Batten & Company CX-Map-Logik“

Identifizierung erster Optimierungspotenziale
... anhand einer Tiefenanalyse entlang aller Touchpoints

Entwicklung passender Optimierungsansätze
... auf Basis von Branchen-Insights und in enger Abstimmung mit Ihnen

Wettbewerbsvorteil durch
optimierte Touchpoints

Ansatz: Welche Projektphasen werden in unserem Check durchlaufen?



1. Phase

Auswahl und Mapping aller relevanten Customer Journeys

Journey-Auswahl, Auswertung interner Daten und anschließende Darstellung aller Customer Touchpoints in einer CX-Map



2. Phase

Analyse und Bewertung ausgewählter Customer Journey(s)

Bewertung der priorisierten Journey(s) auf Basis einer strukturierten Tiefenanalyse entlang vorab definierter Kriterien



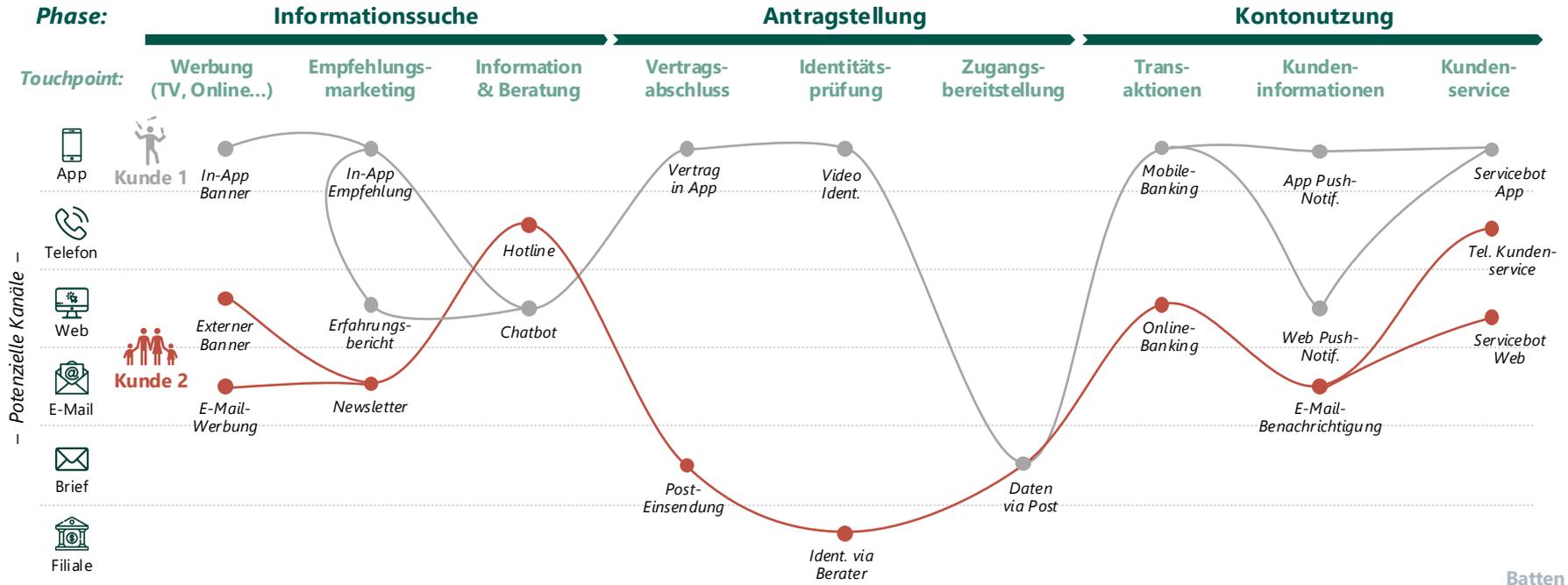
3. Phase

Ableitung von kurz- und langfristigen Optimierungsansätzen

Erarbeitung erster Optimierungsansätze und Ermittlung des Potenzials bei Umsetzung der sinnvollsten Maßnahmen

Beispiel: Welche Touchpoints nutzen Kunden in der CJ „Kontoeröffnung“?

Beispielhafte Customer Journeys



Kontakt: Wir freuen uns auf den Austausch mit Ihnen!



Jacqueline Sattler

Associate Partner | Team Banking

Batten & Company
Blumenstraße 28, 80331 München

+49-172-2901703

jacqueline.sattler@batten-company.com



Jasmin Cornelsen

Associate Partner | Team Banking

Batten & Company
Königsallee 92, 40212 Düsseldorf

+49-162-1006990

jasmin.cornelsen@batten-company.com



Constantin Weiß

Consultant | Team Banking

Batten & Company
Blumenstraße 28, 80331 München

+49-172-6114957

constantin.weiss@batten-company.com