

KAPITEL 4

Wer bekommt/bevorzugt einen physischen Kontoauszug?

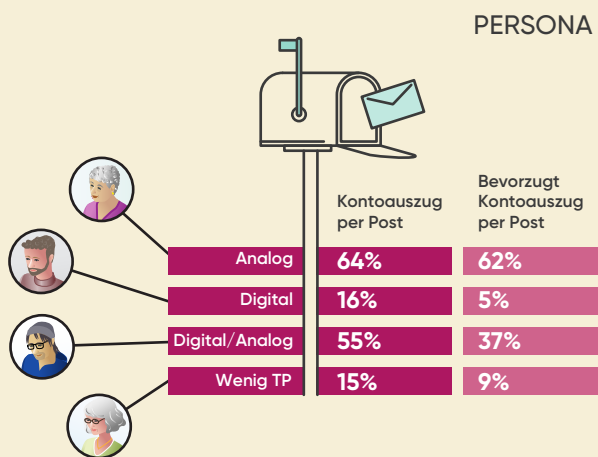


Abb. 48, physische Kontoauszüge geschlüsselt nach Persona (n=1595)

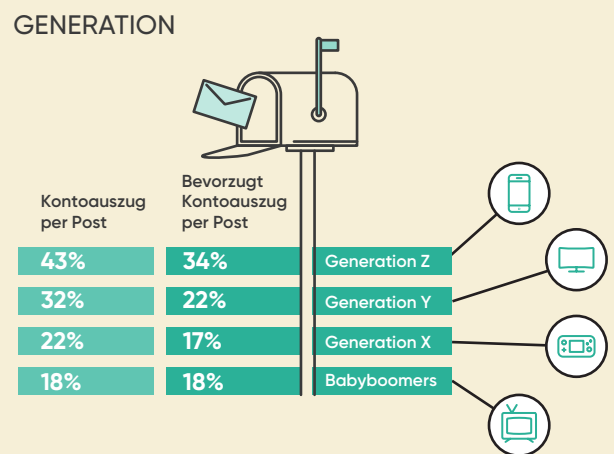


Abb. 49, physische Kontoauszüge geschlüsselt nach Generation (n=1595)



MARCO BERNASCONI

BSI Business Systems Integration AG
Senior Project & Community
Manager Banking

Besonders wichtig sind der «Analog»-Persona Sylvia die Kontoauszüge per Post. Nicht nur erhalten 64 % dieser Persona die Kontoauszüge auf diesem Weg, sondern es gaben auch 62 % dieser Gruppe an, Kontoauszüge auch in Zukunft unbedingt physisch per Post erhalten zu wollen. Im Vergleich dazu gaben dies in der Personengruppe der «Wenig Touchpoints»-Persona Petra nur 9 % an und von den «digitalen Michaels» wollten das nur 5 %.



Es ist entscheidend, dass Kundenberater jederzeit einen vollständigen Überblick über alle Kundeninformationen, einschliesslich aller digitalen Kanäle, haben. Durch den Einsatz durchgängiger, moderner Softwarelösungen bleiben Kundenberater stets im Driver's Seat, und mittels AI-gestützter Zusammenfassungen sowie Cross- und Up-Selling-Angeboten kann die Effizienz weiter erhöht werden.

