

## CRM-Audit für Banken

Testen Sie den Reifegrad und Erfolg Ihres Kundenmanagements.

Nie war es wichtiger, dass sich Banken, Finanzdienstleister und Versicherungsunternehmen kundenzentrisch aufstellen und organisieren. Denn Wirtschafts- und Finanzmarktkrisen, ein intensiver Wettbewerb sowie eine zu starke Differenzierung zwischen Neu- und Bestandskunden in der Angebotspolitik haben zu einem nachhaltigen Vertrauensverlust der Kunden in die Branche geführt. Sie sind heute deutlich wechselwilliger und weniger an ein bestimmtes Unternehmen gebunden.

Doch die wichtigsten Erfolgsfaktoren für ein gezieltes Wachstum und eine dauerhafte Differenzierung vom Wettbewerb sind genau diese langfristigen, nachhaltigen Beziehungen.

Viele Unternehmen schöpfen die vorhandenen Potenziale ihres Kundenmanagements noch nicht vollständig aus, lassen teilweise sogar wertvolle Chancen ungenutzt.

### **Kennen Sie den Reifegrad Ihres Kundenmanagements und nutzen Sie alle Potenziale?**

SHS VIVEON unterstützt Sie dabei, diese Fragen zu beantworten. Mit dem CRM-Audit für Banken und Versicherungen bieten wir Ihnen ein bewährtes Vorgehensmodell zur Reifegradanalyse Ihres Kundenmanagements.

So prüfen wir zum einen, inwieweit in Ihrem Unternehmen ein gemeinsames Verständnis über Unternehmensziele vorhanden ist. Zum anderen testen wir Ihre gesamten Kundenmanagement-Prozesse: vom Erstkontakt über die Beratung und das Kampagnenmanagement bis hin zur Kündigungsprävention.

Als Ergebnis erhalten Sie wertvolle Impulse und Handlungsempfehlungen. Wir zeigen Ihnen, wie Sie sowohl Wachstums- sowie Kosteneinsparungspotenziale realisieren (Quick-Wins) als auch einen langfristigen Erfolg durch nachhaltige Kundenbindung und echte Kundenzufriedenheit erreichen.

### **Unsere Leistung:**

- Betrachtung möglicher externer und interner Einflussgrößen wie z.B. Markt- und Wettbewerbssituation, Kundenperspektive, Prozesse und IT
- Bestandsaufnahme und Dokumentation des Ist-Zustands Ihres Kundenmanagements
- Durchführung von Interviews mit relevanten Stakeholdern auf Basis eines individuellen Fragenkatalogs
- Identifikation von relevanten Handlungsfeldern für Wachstum und Zukunftssicherung
- Ausführliche Auswertung der Ergebnisse

### **Ihr Nutzen:**

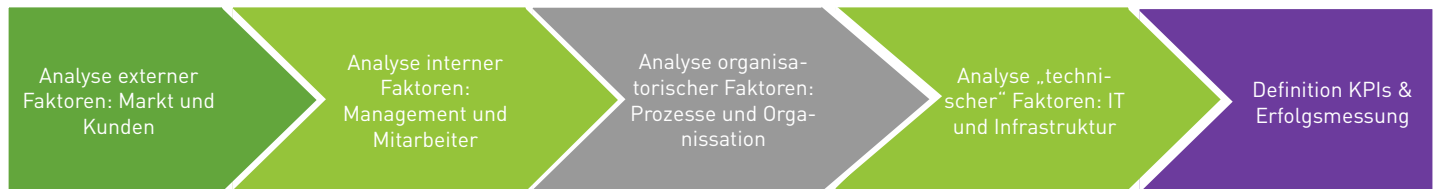
- Dokumentation und fundierte Analyse des Reifegrades im Kundenmanagement
- Transparenz und Kenntnis über aktuelle Herausforderungen in den untersuchten Dimensionen (Markt, Kunden, Organisation, Prozesse, IT usw.)
- Unternehmensspezifisches Stärken-Schwächen-Profil in Abhängigkeit der Unternehmensziele
- Ableitung von klaren Handlungsempfehlungen zur Realisierung von Quick-Wins sowie mittel- und langfristigen Potenzialen in der kundenzentrischen Unternehmensführung

Übersicht: Aktuelle Herausforderungen in der Finanzdienstleistungsbranche



# SHS VIVEON

## The Customer Management Company.



Vorgehensweise beim SHS VIVEON CRM- Audit

### Die Reifegradanalyse

Bei der Reifegradanalyse des Kundenmanagements handelt es sich um eine skalierbare Methodik zur Betrachtung möglicher externer und interner Einflussgrößen wie:

- Markt- und Wettbewerbssituation,
- ganzheitliche Kundenperspektive,
- Management- und Mitarbeitersicht,
- Produktportfolio inkl. aller Lösungen und Services,
- Organisation und Prozesse,
- IT und Infrastruktur.

Das Vorgehensmodell basiert auf Best- und Future-Practice-Ansätzen. Durch die Bestandsaufnahme und Dokumentation des Status Quo schafft der CRM-Audit die

notwendige Transparenz und deckt relevante Handlungsfelder für Wachstum und Zukunftssicherung auf.

### Vorgehensmodell und Dimensionen

Auf Basis eines individualisierbaren Fragenkatalogs werden Interviews mit allen relevanten bzw. definierten Stakeholdern Ihres Unternehmens geführt.

Bestehende Dokumentationen und Konzepte zu Kernprozessen und Kundenmanagementaktivitäten werden gesichtet und hinsichtlich Qualität, Vollständigkeit und Kenntnis bei Management und Mitarbeitern bewertet. Eine Bestandsaufnahme der bestehenden CRM-Systeme und IT-Infrastruktur runden das Vorgehensmodell ab.

### Kundenzentrische Unternehmensführung bedeutet...

- eine Ausrichtung aller Bankaktivitäten an den Kundenbedürfnissen.
- der Wille und die Notwendigkeit, den Kunden zu verstehen.
- die Kundenfokussierung auf allen Hierarchiestufen in der Unternehmenskultur zu verankern.
- die Kundenzentrierung organisatorisch als zentrale und übergreifende Unternehmensfunktion aufzusetzen.

Mehr Informationen zum Thema „Kundenzentrisches Banking“ erhalten Sie unter: [www.shs-viveon.com](http://www.shs-viveon.com).



Wir unterstützen Sie beim Aufbau einer kundenzentrischen Unternehmensführung.

Mit unserer Expertise im Customer Management und einer tiefen Kenntnis der Banken- und Finanzdienstleistungs-Branche unterstützen wir Sie optimal beim Aufbau eines innovativen und an Ihre Anforderungen angepassten Kundenmanagements. Damit bieten wir Ihnen einen wichtigen Wettbewerbsvorteil. Sprechen Sie uns an!

**Thomas Hamele**, Senior Manager / Client Unit Financial Services  
T +49 89 74 72 57 - 0, M +49 162 29 79 045, [Thomas.Hamele@SHS-VIVEON.com](mailto:Thomas.Hamele@SHS-VIVEON.com)

### SHS VIVEON AG - The Customer Management Company

Die SHS VIVEON AG ist ein international agierender Business- und IT-Lösungsanbieter im Bereich Customer Management. Zusammen mit unserem Software-Tochterunternehmen GUARDEAN GmbH bieten wir Ihnen marktführende Expertise in den Bereichen Customer Value und Customer Risk Management. Weitere Kernkompetenzen umfassen: Customer Analytics, Corporate Performance Management sowie Business Intelligence und Data Warehouse.

Die SHS VIVEON AG, mit Sitz in München, ist am M:access der Börse München notiert und mit zwei Tochtergesellschaften an sechs Standorten in drei europäischen Ländern präsent: GUARDEAN GmbH (D) und SHS VIVEON Schweiz AG (CH). Mit circa 200 Mitarbeitern und mehr als 200 Kunden in 15 Ländern gehört SHS VIVEON zu Europas führenden Anbietern im Customer Management. SHS VIVEON zählt namhafte Unternehmen aus Finanzdienstleistung, Industrie, Handel und Telekommunikation zu seinen Kunden, darunter BayWa, BMW Financial Services, BP, Deutsche Telekom, Ingram Micro, RaabKarcher, o2 Deutschland, Orange, SüdLeasing und Vodafone.

Weitere Informationen zum Unternehmen: [www.The-Customer-Management-Company.com](http://www.The-Customer-Management-Company.com)