

Die kundenzentrierte Bank: Integration von Kunden- und Geschäftsprozessen am Beispiel des Firmenkundengeschäfts

Anne Dohmen, Diana Heckl, Jürgen Moormann

Frankfurt School of Finance & Management
ProcessLab

Sonnemannstraße 9-11
60314 Frankfurt am Main
a.dohmen@frankfurt-school.de
d.heckl@frankfurt-school.de
j.moormann@frankfurt-school.de

Obwohl das Firmenkundengeschäft von vielen Banken als eines der strategisch wichtigsten Geschäftsfelder betrachtet wird, ist die Kundenzentrierung bei der Bedienung dieses Markts viel zu wenig ausgeprägt. Bislang werden von den Kreditinstituten nur Ausschnitte der Kundenbedürfnisse aufgegriffen und behandelt. Aus Sicht eines Firmenkunden wird die Bankleistung aber in großem Maße danach beurteilt, inwieweit seine Bedürfnisse ganzheitlich erfüllt werden. Um sich als Bank erfolgreich im Firmenkunden-segment zu positionieren, ist daher eine viel stärkere Kundenzentrierung als bisher erforderlich. Eine umfassende und durchgängige Unterstützung der Bedürfnisbefriedigung kann durch die Orientierung der bankbetrieblichen Geschäftsprozesse an den Prozessen des Firmenkunden selbst gewährleistet werden. Dieser Beitrag zeigt zum einen die Identifikation von Kundenprozessen und enthält zum anderen einen Vorschlag zur Konzeption von bankbetrieblichen Prozessen, die exakt an den Kundenprozessen und den daraus ableitbaren Bedürfnissen anknüpfen. Es wird eine Prozessvision sowie die Ausgestaltung der bankbetrieblichen Soll-Prozesse zur Unterstützung des beispielhaft ausgewählten Firmenkundenprozesses „Akquisition/Verkauf“ entwickelt. Ermöglicht wird die Umsetzung dieser Prozessvision durch den Aufbau eines IT-basierten Prozessportals der Bank, das die Leistungen zur Kundenprozessunterstützung aus einem Wertschöpfungsnetzwerk integriert und so dem Kunden ganzheitlich anbietet. Die Bestandteile eines solchen Prozessportals werden anhand eines konkreten Beispiels vorgestellt. Außerdem werden die wesentlichen IT-Anforderungen aufgezeigt. Dieser Beitrag kann somit als Ausgangsbasis zur Entwicklung einer umfassenden Informationssystemarchitektur eines Firmenkundenportals einer Bank dienen, das einer ganzheitlichen Ausrichtung an Firmenkundenprozessen gerecht wird.