

BANK MITDENKEN, BANK MITLENKEN!

Die Bank Austria gestaltet die „Bank der Zukunft“
mit der Feedback-Plattform von Questback

CASE STUDY DER BANK AUSTRIA

BANK MITDENKEN, BANK MITLENKEN!

Die Bank Austria gestaltet die Bank der Zukunft mit der Feedback-Software von Questback

Mit 9.450 Mitarbeitern betreut die Bank Austria in Österreich in 235 Filialen rund 1,6 Mio. Privatkunden und 90.000 Firmenkunden. Sie ist die Drehscheibe der UniCredit für ihr Bankennetzwerk in Zentral- und Osteuropa und mit 2.400 Filialen in 14 Ländern klarer Marktführer.



SITUATION

Bankenbranche im Wandel

Zielsetzung:

- › Integration von Kunden und Mitarbeitern in Veränderungs- und Entscheidungsprozesse
- › Stärkung Markenimage: Positionierung als innovative „Kundenbank“
- › Reduktion von Entwicklungskosten für Produkte und Services

Die Anforderungen an Banken haben sich in den letzten Jahren stark verändert, denn die Bankenbranche befindet sich in einem strukturellen Wandel: Die Finanzkrise hat das Vertrauen der Kunden in die Geldhäuser auf eine starke Probe gestellt. Und auch die digitale Revolution hat nun im Bankensektor ihre Spuren hinterlassen: Immer mehr Kunden bevorzugen Online Services und informieren sich in Geldfragen zunehmend selbst – im Internet, im Freundes- oder im Familienkreis. Die Verbraucher gewinnen so an Macht und Expertise, die klassische Beratung in der Filiale verändert sich. Kundenservices werden schneller, flexibler und mobiler.

Was heißt das konkret? Die Banken sind gefordert neue Formen und Wege der Kundenkommunikation und -interaktion zu finden, um sich dem Wettbewerbsdruck zu stellen und trotzdem den stärkeren Regulierungen zu entsprechen. So hat die Bank Austria ihr Filialnetz neu gestaltet und konzipiert. Der Dialog mit den Kunden sollte auch intensiviert werden: mithilfe einer Online-Community.



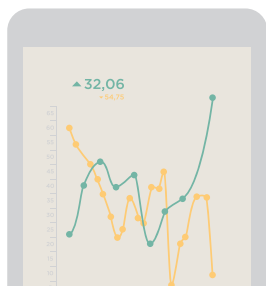
LÖSUNG

Kunden und Mitarbeiter in Entscheidungsprozesse integrieren

Communities liegen im Trend. Seit Anfang 2013 bietet das Kunden- und MitarbeiterForum der Bank Austria unter dem Motto „Bank mitdenken, Bank mitlenken“ die Möglichkeit, die Zukunft der Bank Austria mitzugestalten. Auf den Plattformen www.kundenforum.at und www.mitarbeiterforum.at können Kunden und Mitarbeiter im Rahmen von Diskussionen, Befragungen oder Quick Polls ihre Meinungen und Ideen zu Themen wie „die Filiale der Zukunft“, „kontaktloses Bezahlen“ oder „die Mobile Banking App“ einbringen.

Ziel der beiden Communities ist es, die Perspektive von Kunden und Mitarbeitern konsequent miteinander zu verknüpfen und die Leistungen des Unternehmens noch besser auf deren Wünsche und Bedürfnisse abzustimmen: „Die Meinung unserer Kundinnen und Kunden und unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist uns wichtig“, betont Martin Gölles, Leiter der Abteilung Kundenzufriedenheit und Marktforschung der Bank Austria. „In unserem Kunden- und MitarbeiterForum holen wir von beiden Seiten unmittelbares Feedback ein – zu allgemeinen Bankthemen sowie zu konkreten Serviceleistungen, Produkten und Prozessen. Damit integrieren wir die Meinung von KundInnen und MitarbeiterInnen in unsere Entscheidungsprozesse.“

Dies wiederum erhöht die Kundenzufriedenheit und stärkt langfristig das Vertrauen in die eigene Bank. Und auch die Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Profis in Sachen Kundenverhalten sorgt für Loyalität dem Arbeitgeber gegenüber. „Bisher wurde zu wenig auf das wertvolle Know-how unserer



REAL-TIME REPORTS



Die Software von Questback bietet uns sämtliche Befragungsmöglichkeiten, Panel-funktionen und Community Features, die wir brauchen – und alles in einem „Package“.

MARTIN GÖLLES

Leiter der Abteilung Kundenzufriedenheit und Marktforschung der Bank Austria

Mitarbeiter für die Entwicklung interner Prozesse zurückgegriffen“, so Gölles. „Mit unserem MitarbeiterForum verbessern wir nicht nur die interne Kommunikation, wir bekommen auch wertvolles Feedback zu geplanten Veränderungen.“ Die Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Entscheidungen stärkt wiederum die Akzeptanz – gerade in Change Prozessen ein nicht zu unterschätzender Faktor.

Einzigartige Feedbacktools

Bei der Implementierung der beiden Foren stellte sich neben organisatorischen und methodischen Herausforderungen vor allem auch die Frage nach einem geeigneten Software-Tool: Es sollte ohne tiefer gehende Software-Kenntnisse zu bedienen und mit den Schnittstellen der Konzern-IT kompatibel sein.

Mit der Enterprise Feedback Suite (EFS) von Questback nutzt die Bank Austria nun seit über zwei Jahren erfolgreich eine Software, die auf nur einer Plattform alle Funktionen vereint, die es zum Aufbau und zur Steuerung einer Community braucht. Auch die Branding- und Customizing Möglichkeiten, ein dezidiertes Rechte- und Rollen-System und nicht zuletzt auch der Service vor Ort sowie ein hervorragendes Preis-Leistungs-Verhältnis haben dazu beigetragen, dass sich die Bank Austria für die Software von Questback entschieden hat.

Während der Set-Up-Phase profitierten die Bankmitarbeiter von der umfassenden Beratung seitens Questback und dem kontinuierlichen Support vor Ort. Die leichte Bedienbarkeit der Software bei gleichzeitiger hoher Funktionstiefe ermöglichte einen schnellen Aufbau des bankinternen Knowhows zur Softwarenutzung – auch ohne tiefer gehende Programmierkenntnisse seitens der Mitarbeiter.



ERGEBNIS

Auf einen Blick:

- › **7.000 Teilnehmer** in beiden Foren
- › **Mitarbeiterforum:** 12.262 Feedbacks, 337 Beiträge, 33 Umfragen
- › **Kundenforum:** 4.492 Feedbacks, 278 Beiträge, 11 Befragungen
- › Steigerung des Kundenvertrauens
- › Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit

Gemeinsam die Bank der Zukunft gestalten

Die beiden Foren fungieren als wirksame Treiber, die bereits zahlreiche Projekte und Veränderungsprozesse angestoßen haben: Nach über zwei Jahren sind in den beiden Foren der Bank Austria insgesamt rund 7.000 Kunden und Mitarbeiter aktiv. Acht Feedbackmodule haben bereits über 600 Forenbeiträge und über 16.000 abgeschlossene Feedbackbögen hervorgebracht und einen regen Austausch in Gang gebracht. Diskussionen, Expertenblogs sowie Befragungen mit Realtime-Ergebnissen ergänzen so die klassische Marktforschung in idealer Weise.

Die in den Fragebögen enthaltenen Meinungen und Ideen existieren dabei nicht nur auf dem Papier: Die Feedbackergebnisse beider Foren werden in die Entscheidungen des Managements integriert und in der Weiterentwicklung der neuen Filialen berücksichtigt. So wurden zum Beispiel folgende Veränderungen durchgeführt:

- › Neugestaltung des Empfangsbereichs in den Filialen
- › Überarbeitung neuer Funktionen im Online-Banking und Mobile-Banking
- › Modifizierung des Bank Austria Kundenversprechens

Der Kommunikationsprozess in der Community ist keine Einbahnstraße: Kunden und Mitarbeiter werden exklusiv über Ergebnisse und Veränderungen informiert.

Preisgekröntes Customer Satisfaction Management

Für ihr Kunden- und MitarbeiterForum wurde die Bank Austria beim European Change Communications Award 2013 in der Kategorie „Branding medium“ mit dem 1. Platz für die hervorragende Kunden- und Mitarbeiterintegration bei

strategischen Veränderungsprozessen ausgezeichnet. Durch die konsequente Berücksichtigung der Kunden- und Mitarbeiterperspektive schafft sie das Vertrauen, das für langfristige Kundenbeziehungen unerlässlich ist. So haben Kommunikation und Feedback sowie die Optimierung von Touchpoints und Customer Experience dazu beigetragen, ihre Positionierung als innovative Bank zu stärken.

Wertschätzung als Schlüssel zum Erfolg

Die Beteiligung an Entscheidungen der Bank Austria stärkt außerdem die Loyalität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Kundinnen und Kunden und bindet sie noch enger an ihr Unternehmen. Durch die Integration ihrer Ideen, Meinungen und Erfahrungen erfahren sie die Wertschätzung, die gerade in Zeiten der Veränderung für die Akzeptanz von Neuerungen entscheidend sein kann. So werden das KundenForum und das MitarbeiterForum auch in Zukunft wichtige und wirksame Instrumente zur Begleitung von Change-Prozessen sein.



Unternehmen

UniCredit Bank Austria AG

Branche

Banken

Einsatzbereich

Erfassung von Kunden- und Mitarbeitereinstellungen zu relevanten Themen und geplanten Projekten, Einbindung von Kunden und Mitarbeitern in Entscheidungsprozesse

Bank Austria:

Die Nr. 1 in Österreich und Zentral- und Osteuropa

Die Bank Austria ist seit 2005 Mitglied der UniCredit, einer der größten europäischen Bankengruppen. Sie ist eine der kapitalstärksten Großbanken Österreichs.

Zum 31. März 2015 betrug ihre Kernkapitalquote Common Equity Tier 1 (bezogen auf alle Risiken) solide 10,2% und ihre Gesamtkapitalquote 13,7%. Die Bilanzsumme der Bank Austria belief sich zum 31. März 2015 auf 195,0 Milliarden Euro.

Im flächendeckenden Netzwerk mit rund 340 Geschäftsstellen, davon rund 235 Filialen, sind rund 9.450 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt. Während der Finanz- und Wirtschaftskrise konnte die Bank Austria ihre Finanzkraft unter Beweis stellen und konnte als einzige österreichische Großbank auf die Inanspruchnahme staatlicher Kapitalhilfen verzichten.

Als moderne und dynamische Universalbank bietet sie ihren Kundinnen und Kunden Zugang zu internationalen Finanzmärkten. Die Bank Austria ist die Drehscheibe der UniCredit für ihr Bankennetzwerk in Zentral- und Osteuropa, wo die gesamte Gruppe klarer Marktführer ist und über ungefähr 2.400 Filialen in 14 Ländern verfügt.



Questback GmbH

Gustav-Heinemann-Ufer 72a
50968 Köln
Tel: +49 221 271690
info@questback.de
www.questback.de

Questback ist mehr als eine leistungsstarke Software, die es Ihnen erlaubt umfangreiche Befragungen zu erstellen, zu versenden und Ihre gewonnenen Insights zu sammeln. Es ist eine All-in-One-Lösung, die Unternehmen den direkten Einblick in die Köpfe Ihrer Kunden, Mitarbeiter und Marktdaten ermöglicht. Unabhängig von Industrie und Fragestellung bietet Questback Echtzeit-Erkenntnisse für belastbare Unternehmensentscheidungen in der realen Welt. Wir lieben Feedback und glauben, dass es die Welt verändern kann. **People matter. Get their insight.**