



Kundenbeziehungen stärken durch modernes CRM

Mehr Relevanz im Kundenkontakt durch Daten, AI und intelligente Vertriebssteuerung

Wachstum entsteht nicht durch mehr Kundendaten, sondern durch deren intelligente Nutzung. Viele Banken verfügen über umfangreiche Kundeninformationen, können diese jedoch nur begrenzt für Kundenbetreuung, Kundenentwicklung und Vertriebssteuerung nutzen. Kundenberater arbeiten mit fragmentierten Informationen, Kundenpotenziale bleiben unentdeckt und Vertriebsaktivitäten sind nur eingeschränkt steuerbar. Oepfelbaum begleitet Banken beim Aufbau und der Erneuerung moderner Client Management Plattformen, die Kundensicht, Vertriebssteuerung und AI gestützte Erkenntnisse in einer Lösung vereinen.

UNSER BEITRAG

Oepfelbaum verbindet tiefes Verständnis von Vertrieb, Kundenmanagement und Banking Prozessen mit umfassender Erfahrung beim Aufbau moderner Client Management Plattformen. Wir begleiten Banken von der fachlichen Vision über die Prozessgestaltung, die Evaluation geeigneter Lösungsanbieter bis zur produktiven Einführung und verbinden Kundendaten, Vertriebsprozesse, AI und Technologie zu einer integrierten Lösung.

HERAUSFORDERUNG

- Kundeninformationen liegen verteilt über mehrere Systeme und ergeben kein konsistentes Gesamtbild. Kundenberater verfügen dadurch nur begrenzt über Hinweise zu Kundenbedürfnissen, offenen Aufgaben und Wachstumspotenzialen. AI Potenziale bleiben weitgehend ungenutzt.
- Sales Pipelines und Opportunitäten werden nur eingeschränkt gesteuert und nachverfolgt. Kampagnen und Vertriebsaktivitäten lassen sich oft nur mit hohem Aufwand planen und auswerten.
- Wachsende Kundenerwartungen erhöhen den Bedarf an Personalisierung, relevanten Interaktionen und konsistenter Betreuung über alle Kanäle hinweg.
- Kundenberater verbringen einen erheblichen Teil ihrer Arbeitszeit mit administrativen Tätigkeiten statt mit Kundenbetreuung.

LÖSUNGSANSATZ



Zielbild: Eine moderne und skalierbare Client Management Plattform mit 360 Grad Kundensicht, integrierter Beraterunterstützung und AI gestützter Identifikation von Opportunitäten.



Umsetzung: Konsolidierung von Kundendaten, Digitalisierung von Vertriebsprozessen und Integration von AI gestützten Erkenntnissen für Akquisition, Kundenentwicklung und Kampagnenmanagement.

BUSINESS IMPACT



Kundenerlebnis: Relevantere Interaktionen und personalisierte Ansprache stärken Kundenbindung und Share of Wallet. Kunden profitieren von einer konsistenteren und persönlicheren Betreuung über alle Kanäle und Kontaktpunkte hinweg.



Wachstum: Vertriebschancen werden früher erkannt, priorisiert und systematisch verfolgt. Kundenpotenziale können gezielter bearbeitet und in konkrete Beratungsanlässe und Geschäftsabschlüsse überführt werden.



Beraterproduktivität: Kundenberater erhalten relevante Kundeninformationen, Pendenzen und Opportunitäten auf einen Blick. Dies verbessert die Gesprächsvorbereitung und schafft mehr Zeit für Kundenbetreuung und Kundenentwicklung.