

Service Design & agile App-Entwicklung

Kunde

Genossenschaftsbank

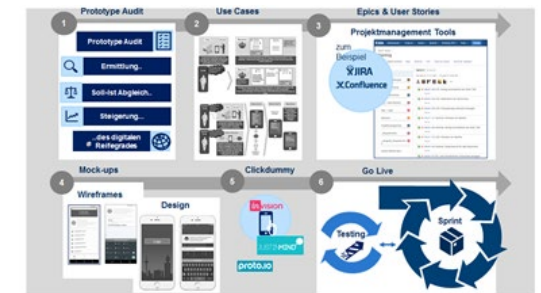
Herausforderung

- Baufinanzierungsgeschäft war durch mehrere Medienbrüche und Intransparenz beim Endkunden gekennzeichnet
- Phase von Kreditusage bis zur Kreditbereitstellung war durch viele Einzelinteraktionen zwischen Kundenberater & Kunde sehr zeitintensiv und kundenunfreundlich
- digitale Lösung (App) als B2C Kanal für besseres Kundenerlebnis unabhängig von Filial-Öffnungszeiten

Vorgehensweise

Um den Service-Design-Prozess kundenzentriert zu gestalten, wurden funktionale Anforderungen von Endkunden, Kundenberatern und Sachbearbeitern aufgenommen und in Personas sowie Customer Journeys überführt. Der Ideation-Phase folgte die Validierung vielversprechender Ideen anhand von Prototypen. Die App-Entwicklung nach MVP-Ansatz ermöglichte schnelle Projektergebnisse und einen zügigen Go-Live.

- 1 Entwicklung & Erstellung von Personas & Customer Journeys
- 2 Intensive Ideation-Phase unter Anwendung diverser Kreativ-Methoden
- 3 Entwickeln & Verproben des Prototypen und Übertragung in MVP-Konzept
- 4 Hybrid-agile App-Entwicklung cross-funktional über alle relevanten Unternehmensbereiche



Ergebnisse

Neuer digitaler Service in Form einer App zur Freigabe und Bereitstellung von Baufinanzierungen mit Erläuterung der relevanten Dokumente mittels Avatar, Status der Prüfung und direktem Customer Service (inkl. Chat Funktion).



Neuer Vertriebskanal & Kundentouchpoint für mehr Convenience & Transparenz



Von der Idee bis zum Go-Live in 18 Wochen



Hohe Akzeptanz der Mitarbeitenden durch internes Vermarktungskonzept und Einbettung in Filialvertrieb