

## FS Consulting Blog

By PwC Deutschland | 04.09.2024

# Self-Service-Portale für Finanzdienstleister: Kosten senken, Umsatz steigern, Kunden binden

**Das aktuelle Kunden- und Wettbewerbsumfeld ist durch den Druck zur Kostenoptimierung und stetig steigende Kundenerwartungen geprägt. Die Lösung für Finanzinstitute?**

State-of-the-art Self-Service-Portale. Hierbei handelt es sich um webbasierte Plattformen, die es Endkunden, Geschäftspartnern und/oder Mitarbeitenden ermöglichen, selbstständig auf Informationen und Dienstleistungen zuzugreifen.

### **Welchen Business Case und welche Vorteile bringen Portale?**

Die Implementierung eines Selbstbedienungsportals bietet Finanzdienstleistern zahlreiche Vorteile: Zum einen kann es zu einer Senkung der operativen Kosten (OPEX) führen, wenn Service-Ressourcen effizienter genutzt und Dienstleistungen an die Benutzer "ausgelagert" werden können. Durch die Möglichkeit Serviceleistungen rund um die Uhr ortsunabhängig abrufen zu können, tragen Self-Service-Portale zudem dazu bei, Kundenzufriedenheit und -bindung zu erhöhen. Zum anderen fungieren Portale als zusätzlicher Vertriebskanal, der 24/7 verfügbar ist und so zu Umsatzsteigerungen und der Erschließung neuer Kundengruppen führen kann. Eine ganzheitliche Plattform – ein One-Stop-Shop –, der Vertrieb und Self-Service integriert, bietet eine effektive Kostenkontrolle, gesteigerten Umsatz und eine stärkere Bindung der Mitarbeitenden und Kunden an das Unternehmen.

### **Welche Erfolgsfaktoren gibt es bei der Umsetzung von Portalen?**

- Umfang: Erfolg beginnt mit einer klaren Definition von Zielnutzer- und Portalumfang, um Produkte, Prozesse und Funktionen optimal anzupassen.
- Nutzerfreundlichkeit (Customer Experience): Eine ansprechende Benutzeroberfläche (User Interface, UI) und leichte Bedienbarkeit auf allen Endgeräten sind entscheidend.
- Automatisierungsgrad: Die Verknüpfung mit automatisierten Backoffice-Prozessen ermöglicht Effizienzgewinne und nachhaltige Verbesserungen.
- Datenverfügbarkeit und -zugriff: Dedizierte Datenquellen verhindern doppelte Datenhaltung. Der Datenschutz und ein sicherer Datenzugriff sind hierbei ebenso dringend zu beachten.
- Technische Bereitstellung: Eine stabile und sichere technische Infrastruktur ist grundlegend für anhaltenden Erfolg und führt zur langfristigen Minimierung von Ausfallzeiten und Kosteneinsparungen.

### **Unser Vorgehensmodell – Die individuellen Ziele und strategischen Leitlinien unserer Kunden immer im Blick**

1. Serviceprozess-Analyse: Wir beginnen mit einer umfassenden Betrachtung der Service-Strategie, um die relevanten Serviceprozesse und den geplanten Automatisierungsgrad zu definieren.
2. Ableitung Zielbild: Auf Basis individueller Ziele und strategischer Leitlinien leiten wir ein strategisches End-to-End-Zielbild des Portals ab.
3. Soll-Ist-Vergleich: Durch einen präzisen Abgleich des Zielbilds mit dem Status Quo, unterstützt durch unser individuell angepasstes Portal-Strategie-Tool, identifizieren wir Chancen und Potenziale.

4. Maßnahmenidentifizierung: Wir identifizieren und priorisieren konkrete Maßnahmen zur Portaloptimierung.
5. Operative Vorbereitung: Ein detaillierter Implementierungsplan wird erstellt, der Kapazitäten, KPIs und Fallback-Optionen einschließt.
6. Schrittweise Durchführung: Die Umsetzung und graduelle Optimierung erfolgen entlang des vorbereiteten Plans. Dabei legen wir besonderen Wert auf ein enges Coaching der betroffenen Stakeholder, um eine reibungslose Integration der neuen Prozesse und Technologien sicherzustellen.



Abbildung 1: Unser Vorgehensmodell in sechs Schritten basierend auf dem bewährten Vorgehen zur Entwicklung und Optimierung digitaler Lösungen

### Individuelle Analyse mit unserem „Portal-Strategie-Tool“

Für jede Portaloptimierung nutzen wir unser PwC-eigenes, standardisiertes und individuell anpassbares **„Portal-Strategie-Tool“**. Dieses Tool verfolgt einen modularen Ansatz, der entlang der Erfolgsfaktoren für Portale strukturiert ist. Durch Einzelergebnisse in jeder Kategorie und eine gezielte Priorisierung können wir spezifisch Ihre Wünsche berücksichtigen.

Unser Ergebnis-Dashboard liefert sofortige, übersichtliche Ergebnisse in Form einer umfassenden Liste an priorisierten Optimierungsmaßnahmen, die als klar strukturierte Handlungsempfehlungen dienen.

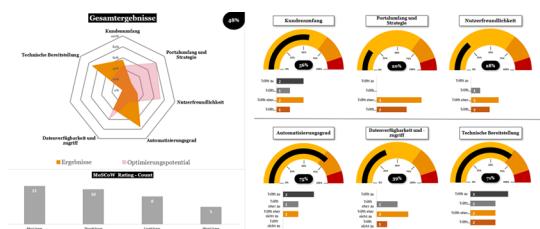


Abbildung 2: Ergebnisdashboard Portal-Strategie-Tool mit Einzelergebnissen je Kategorie

**Optimieren Sie Ihre Serviceprozesse, um optimal für die Zukunft aufgestellt zu sein**

Im Zeitalter steigender Kundenansprüche und Kostendruck bieten State-of-the-art Self-Service-Portale Finanzinstituten eine zukunftsweisende Lösung.

Durch klare Zielgruppen, hohe Nutzerfreundlichkeit und Automatisierung generieren sie Effizienzgewinne, Umsatzsteigerungen und stärken die Kundenbindung. Unser strukturiertes Vorgehensmodell und individuell einsetzbares Portal-Strategie-Tool sichern dabei eine effiziente Umsetzung.

Nutzen Sie unseren bewährten Ansatz, um Ihr **Self-Service-Portal** zu optimieren. Kontaktieren Sie uns für eine individuelle Beratung und starten Sie noch heute in eine effizientere und kundenorientierte digitale Zukunft.

Laufende Updates zum Thema erhalten Sie über das regulatorische Horizon Scanning in unserer Recherche-Applikation PwC Plus. Lesen Sie hier mehr über die Möglichkeiten und Angebote.

Zu weiteren PwC Blogs

#### Keywords

Bankenmarkt, Datenschutz, Digitalisierung, IT-Systeme, Kundenzufriedenheit, Prozesse, Tools (PwC), Versicherungsmarkt, Wettbewerb

#### Contact



**Robert Eickmeyer**  
Frankfurt am Main  
[robert.eickmeyer@pwc.com](mailto:robert.eickmeyer@pwc.com)