

SUCCESS STORY.

Fachliche Unterstützung eines institutionellen Kunden in der Region Zürich bei zukünftigen Digitalisierungsvorhaben



« Basierend auf den gewonnenen Ergebnissen wurden Empfehlungen ausgesprochen, für die konsequentere Ausrichtung der Bestell- und Bezahlprozesse im Hinblick auf Modernisierung, Optimierung und Automatisierung. »

Ausgangslage

Die Digitalisierungs-Initiative des Finanzplatzes Schweiz bietet eine grosse Vielfalt zur Weiterentwicklung der Kundenschnittstellen – sei es die Rechnungsstellung, die Zahlprozesse, die Möglichkeiten im ECommerce oder die Individualisierung der Kunden-Dienstleistungen ganz grundsätzlich. Unsere Kundin steht vor grösseren Umwälzungen in der bestehenden IT-Infrastruktur und beabsichtigt in nächster Zeit die Modernisierung konsequent in mehreren Projekten anzugehen. Es wurden Chancen erkannt, welche ein positives Einkaufserlebnis im digitalen Raum für das Unternehmen generiert. Daher wurde Bosshard & Partner einbezogen, um sich gleichermassen ein Bild über die aktuellen Entwicklungen der digitalen Rechnungs- und Bezahlmöglichkeiten zu machen sowie bestehende Prozesse konsequent unter dem Aspekt des Kundenerlebnisses zu überprüfen.

Zielsetzung

In erster Linie war es wichtig für unsere Kundin als Entscheidungsgrundlage ein aktuelles Bild der technischen Veränderungen aufgrund der Digitalisierung des Schweizer Zahlungsverkehrs zu erhalten. Als Entscheidungsgrundlage sollten die aktuellen Abläufe und Plattformen für Bestell- und Bezahlprozesse aus externer und insbesondere unabhängiger Perspektive analysiert werden. Im nächsten Schritt sollte basierend auf den gewonnenen Ergebnissen Empfehlungen ausgesprochen werden. Diese sollten als Ziel haben eine konsequentere Ausrichtung der Bestell- und Bezahlprozesse im Hinblick auf Modernisierung, Optimierung, Automatisierung zu gewährleisten. Das Kundenbedürfnis und Kundenerlebnis sollte dabei im Vordergrund stehen.

Voraussetzungen

Die Erfüllung folgender Aspekte war von zentraler Bedeutung für die angestrebte Zusammenarbeit:

- Die rasche Verfügbarkeit der kompetenten Spezialisten für einen zeitnahen Beginn der Zusammenarbeit und die Einhaltung des Zieltermines.
- Die professionelle Begleitung während der Erarbeitungsphase und eine strukturierte und geführte Vorgehensweise für den Gesamtauftrag.

Warum Bosshard & Partner

Die Kundin hat mit Bosshard & Partner für diese Aufgaben eine unabhängige externe Beratungsunternehmung hinzugezogen, um Markt Know-How und die Unabhängigkeit gegenüber bestehenden Produkten und Dienstleistungslieferanten sicherzustellen. Die ganzheitliche Beratung aus einer Hand unter Einbezug der drei unterschiedlichen Anforderungen schaffte Stabilität und Vertrauen in der aktuellen Zusammenarbeit und für zukünftige Vorhaben.

Vorgehen

- Die aktuelle Kundensituation und das Kundenbedürfnis wurden analysiert und basierend darauf das Angebot formuliert.
- Die Dokumentation der IST- User Journeys für die Hauptprozesse beim Kunden wurden effizient und ressourcen-schonend für die Kundin erarbeitet.
- Zuerst wurden zwei konkrete Use Cases in Zusammenarbeit mit den Sachverständigen der Kundin mittels User Journey Design auf einer professionellen Plattform optimiert. Im Anschluss wurde ein erster Struktur-Entwurf des Strategiepapiers erstellt und vier zusätzliche User Journeys parallel dazu weiterentwickelt.
- Bei der inhaltlichen Erarbeitung des Strategiepapiers wurden Relevanz, Detailtiefe und Verständlichkeit der Marktinformationen zu Produkten, Dienstleistungen, Anbietergruppen sowie deren zukünftige Entwicklung an kurzen Workshops mit der Kundin abgestimmt. Nach drei Workshops wurde das Dokument fertiggestellt.
- Durch die Zusammenarbeit entwickelten sich neue Anforderungen, durch die das geplante Dokument im Sinne der Kundenzufriedenheit erweitert und verfeinert wurde.

Kundenvorteile

- Der Finanzplatz Schweiz bezeichnet die aktuellen Veränderungen als disruptive Entwicklungen. Know How aktuell und in notwendiger Detailtiefe bereit zu halten, übernahm Bosshard & Partner. Unsere Kundin wurde damit massiv entlastet.
- Die Methodenkompetenz, dass Kundenprozesse nach den Kundenbedürfnissen definiert werden, stellte Bosshard & Partner zur Verfügung, wenn sie unsere Kundin benötigte – kurzfristig, kompetent und benutzerfreundlich.
- Die Kapazitäten für zeitlich befristete Optimierungs-Vorhaben waren bei Bosshard & Partner auf Abruf oder kurzfristig verfügbar. Die Kundin profitierte dadurch in zweierlei Hinsicht. Einerseits in der Möglichkeit einer schlankeren Personal-Etat-Planung andererseits im Entfall des Rekrutierungsprozesses für geeignete Fach/- und Methodikspezialisten.
- Die persönliche Betreuung sowie die enge Zusammenarbeit mit einem zentralen Ansprechpartner schaffte stabile und persönliche Beziehungen.