

## **Wie möchte ich in Zukunft mit meiner Bank kommunizieren? (Zusammenarbeit UniBe und BEKB)**

*Sonderstudie (2 bis 4 ECTS)*

### **Ausgangslage**

Die Digitalisierung betrifft die gesamte Wirtschaft und damit auch die Bankenbranche. Veränderte Kundenerwartungen sowie -anforderungen, neue Konkurrenten durch sinkende Standortvorteile (Vernetzung) und sinkende Markt-Eintrittsbarrieren (Neo Banken, Technologie- & Telekommunikation Firmen) sowie steigende Regulatorien erhöhen den Druck auf traditionelle Banken, die Digitalisierung umzusetzen.

Eines der Hauptdifferenzierungsmerkmale, das in den BEKB-Digitalisierungsmassnahmen definiert wurde, ist ein gesamtheitliches Kundenerlebnis. Durch eine auf unsere Kunden massgeschneiderte, Touchpoint-übergreifende Customer Journey und einem ausgereiften UX/UI Design soll kanalübergreifend das Kundenerlebnis verbessert werden. Durch die Einbindung neuer Filialformate (siehe auch: <https://www.bekb.ch/de/die-bekb/publikationen/medienmitteilungen/2019/190506-eroeffnung-interlaken>) wird ein ganzheitlicher Omnikanalansatz ermöglicht, der auch die Kundenberater in ihrer Tätigkeit optimal unterstützt.

Die bekannten Bankfunktionalitäten behalten ihre Wichtigkeit gegenüber dem Kunden und können in Kombination mit neuen Funktionalitäten (z.B. Mobile Payment, Personal Finance Management, etc.) Mehrwerte generieren. Kombiniert mit neuen Technologien wie Natural Language Processing, Spracherkennung, Virtual/Augmented Reality etc. ergeben sich Differenzierungspotentiale die kundengewinnend sowie kundenbindend wirken.

### **Untersuchung**

Damit wir die verschiedenen Ansätze erweitern und validieren können, ist es für die BEKB sinnvoll, diese in unterschiedlichen Konstellationen weiter zu führen. Hierbei werden Ergebnisse aus Design-Workshops oder aus Studienarbeiten zu ausgewählten Themen in die Beurteilung der Untersuchung einfließen und können die Zukunft der BEKB prägen und die Innovation fördern.

### **Aufgabenstellung:**

Für die aktuelle Phase wird für den Zeitraum Juni/Juli/August Unterstützung durch Studierende der UniBe gesucht. Die Sonderstudie kann 2-mal vergeben werden an 2 «konkurrierende» Teams von je 2 Personen / Tandems. Die Fragestellung wäre offen im Hinblick auf die aus Sicht von Studierenden gewünschte Kommunikation, also der Frage folgend: *Wie möchte ich in Zukunft mit meiner Bank kommunizieren?*

### **Betreuer:**

Prof. Dr. Jens Dibbern ([jens.dibbern@iwi.unibe.ch](mailto:jens.dibbern@iwi.unibe.ch))

### **Beginn:**

Studenten werden für den Zeitraum Juni/Juli/August gesucht. Melden Sie sich direkt bei Prof. Dr. Jens Dibbern.