

*«Mit Stimmt zusammen haben wir gelernt, früher als die Konkurrenz ins Leben von Hypotheken-Erstkunden zu kommen und uns als Partner der Wahl zu positionieren. Für diesen Service besteht sogar Zahlungsbereitschaft!»*

**Marco Zollinger**

Leiter Strategie & Konzepte  
Multichannel Management,  
Zürcher Kantonalbank



# *In drei Monaten bezahlte Beratung von Hypotheken-Erstkunden entwickelt und getestet für die Zürcher Kantonalbank*

## *Ausgangslage*

**E**in neu formiertes Team im Bereich «Multichannel Management» der Zürcher Kantonalbank will künftig Strategien und Konzepte aus einem tieferen Verständnis der Kundenbedürfnisse heraus entwickeln und die Bank damit im Markt differenzieren. In einem Testlauf sollen die User-Centered-Design-Methode auf dieses Team zugeschnitten und der Nutzen der Methode für den konkreten Fall «Erstabschluss einer Hypothek» demonstriert werden. Gleichzeitig will sich das neue Team eine Meinung bilden, welche Teile der Methode sie zum Standard in der Bank erheben möchten.



## **Erfolg**

### ***Testkunden bestätigen Leistungsumfang und Zahlungsbereitschaft***

Der neue Beratungsservice ist auf Erstkunden zugeschnitten – und so zeigen die qualitativen Tests mit 12 Kunden, dass die Erstkunden das Paket schätzen und dafür bezahlen, während bestehende Kunden mit anderen Bedürfnissen lediglich die kostenlose Service-Variante wählen.

### ***Team «Strategie und Kanäle» setzt den Standard für UCD***

Das Team «Strategie & Konzepte» entwickelt und setzt die Multichannel-Strategie der Zürcher Kantonalbank um und unterstützt das Business Engineering künftig mit den erarbeiteten UCD-Methoden.

# In drei Monaten bezahlte Beratung von Hypotheken-Erstkunden entwickelt und getestet für die Zürcher Kantonalbank

Lieferobjekt 1

## **Hypotheken-Persona**



### **Vorgehen**

- Sechs qualitative Interviews auf Basis bestehender Kundensegmente aus Marktforschung
- Interviews gemeinsam geführt (Zürcher Kantonalbank und Stimmt)

Lieferobjekt 2

## **Customer Journeys**



### **Vorgehen**

- Interviews mit Kunden aus dem ausgewählten Persona-Segment
- Analyse im Projekt-team Zürcher Kantonalbank und Stimmt
- Design-Thinking-Workshop gemeinsam mit Produktmanagement der Zürcher Kantonalbank

Lieferobjekt 3

## **Getestete Prototypen**



### **Vorgehen**

- Erstellung der Prototypen und Testmaterialien (Comics, Website, App, Begrüssungspaket)
- Testinterviews mit 12 Kunden
- Auswertung der Kunden nach „Paketwahl“ (silber = kostenlos; gold = Bezahlprodukt)

Lieferobjekt 4

## **Methoden-Dokumentation**



### **Vorgehen**

- Fortlaufende Übergabe von Templates (Leitfäden, PowerPoint-Frameworks)
- Lessons-Learned-Blöcke in Workshops mit Projektteam
- Abschliessende Dokumentation des gesamten Vorgehens als Prozessübersicht