

WTT  
YOUNG  
LEADER  
AWARD  
**qualified**

FHO Fachhochschule Ostschweiz



Praxisprojekt Managementkonzeption  
für die St.Galler Kantonalbank AG

# Digitale Finanzdienstleistungen für KMUs

Die St.Galler Kantonalbank ist mit ihrem digitalen Service und einem fortschrittlichen E-Banking am Puls der Zeit. Die Entwicklungen für eServices für Geschäftskunden ist bei Banken jedoch noch wenig fortgeschritten. Deshalb beauftragte die St.Galler Kantonalbank die Studierenden, bedürfnisgerechte Finanzservices für ihre KMU-Kunden zu eruieren.

## St.Galler Kantonalbank St.Gallen

Die St.Galler Kantonalbank (SGKB) ist eine Universalbank für Privat- und Geschäftskunden. Neben dem Hauptsitz in der Stadt St.Gallen ist die SGKB mit 37 Niederlassungen in den Kantonen St.Gallen und Appenzell Ausserrhoden flächendeckend vertreten. Sie zählt mit rund 1'200 Mitarbeitenden zu den grössten Arbeitgeberinnen und fördert zudem als eine der wichtigsten Steuerzahlerinnen die wirtschaftliche Prosperität des Kantons St.Gallen massgeblich.

## Methodik

Neben einer Konkurrenz- und Trendanalyse wurde eine mit der SGKB konzipierte qualitative Marktforschung durchgeführt. Dabei wurden rund zehn Interviews (mit Treuhändern, Softwareentwicklern und KMUs) durchgeführt. Basierend auf den daraus resultierenden Erkenntnissen fand eine quantitative Befragung von über 500 KMU-Kunden statt. Diese Umfrage lieferte neue Grundlagen, auf denen mittels eines adaptierten Sinus-Milieu-Modells verhaltensorientierte Personas und geeignete

digitale Finanzservices für KMUs abgeleitet wurden.

## Ergebnisse

Nebst soziodemografischen Kriterien wurde auch ein gezielter Fokus auf verhaltens- und einstellungsbezogene Merkmale gelegt. So konnte z. B. deutlich gezeigt werden, dass die KMU-Kundenstruktur der SGKB hauptsächlich aus kleineren Dienstleistungs- und Handelsunternehmen besteht, welche oft mit einem Treuhänder zusammenarbeiten. Eine Mehrheit davon interessiert sich für digitale Neuentwicklungen. Diese und weitere Ergebnisse führten zur adaptierten Sinus-Milieu-Lösung für die SGKB, woraus vier klar differenzierbare Personas gebildet wurden. Die Projektgruppe schnürte drei bedürfnisgerechte Dienstleistungspakete, wobei jedem einzelnen Paket differenzierte Finanzservices zugeordnet und den einzelnen Personas zugeteilt wurden.

[www.fhsg.ch/praxisprojekte](http://www.fhsg.ch/praxisprojekte)

## PRAXISPROJEKT 3 Managementkonzeption 2018

### Projektteam (v. l. n. r.)

hinten: Jessica Stark, St.Gallen  
Samuel Scherer, St.Gallen

Pascal Reisinger, Henau  
Pascal Eberle, St.Gallen

vorne: Nadja Bichsel, Schwellbrunn

David Bogusch, St.Gallen, Projektleiter

### Kundschaft

St.Galler Kantonalbank St.Gallen, St.Gallen

Marcel Camiu, Abteilungsleiter Bereichs-  
entwicklung Privat- und Geschäftskunden  
[www.sgkb.ch](http://www.sgkb.ch)



Es war ein sehr anspruchsvolles Projekt mit vielfältigen Fragestellungen. Mit sehr viel Engagement haben sich die Studierenden in die Thematik eingearbeitet. Die Erkenntnisse geben uns eine sehr gute Grundlage, um unsere digitalen Vorhaben für KMU zu priorisieren, zu vertiefen und voranzutreiben.

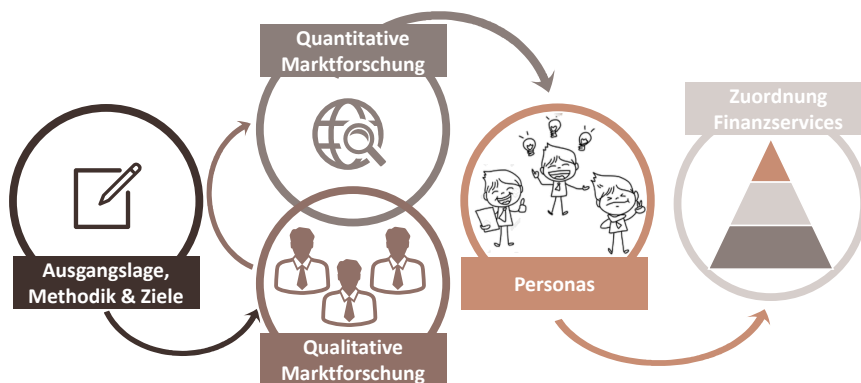
### Coach

FHS St.Gallen

Reto Morellon, Betriebsökonom HWV



Dank der qualitativen Umfrage konnte das Team eine breit abgestützte erfolgreiche Befragung durchführen. Auf Basis der statistischen Auswertung der Antworten erkannten sie die verhaltensbezogenen Cluster und formulierten zielgerichtete Handlungsempfehlungen für die künftige, erfolgreiche Bearbeitung.



Vorgehen innerhalb des Projektes.

Quelle: eigene Darstellung.