

WTT
YOUNG
LEADER
AWARD
qualified

FHO Fachhochschule Ostschweiz



Praxisprojekt Managementkonzeption
für die St.Galler Kantonalbank AG

Massnahmen zur Steigerung der Vermögensverwaltungsquote bei Privatkunden im Marktgebiet Private Banking Ostschweiz

Im Januar 2017 hat die St.Galler Kantonalbank eine neue Vermögensverwaltungspalette lanciert. Ziel dieser Neuerung war es, die Anlagebedürfnisse der heterogenen Bankkundschaft zielgerichtet befriedigen und potenzielle Neukunden abholen zu können. Um dieses Vorhaben zu unterstützen, gilt es Massnahmen auszuarbeiten, um den internen Vertriebsprozess zu optimieren.

St.Galler Kantonalbank St.Gallen

Die St.Galler Kantonalbank ist eine 1868 gegründete regionale Universalbank. Sie verfolgt das Ziel, der Bevölkerung und dem Kleingewerbe im eigenen Kanton Spar- und Kreditmöglichkeiten anzubieten und damit die regionale Wirtschaft zu fördern. Seit 1996 verfolgt die Bank eine Strategie, die sich auf die beiden Standbeine Kredit- und Anlagegeschäft abstützt. In der Schweiz unterhält die St.Galler Kantonalbank neben 35 Niederlassungen im Kanton St.Gallen auch zwei Filialen im Kanton Appenzell Ausserrhoden und eine Niederlassung in der Stadt Zürich.

Methodik

Übergeordnetes Ziel des Praxisprojektes war die Ausarbeitung von Handlungsempfehlungen, um den internen Vertriebsprozess zu optimieren. Dafür wurde über eine Kundenbuchanalyse sowie anhand einer Online-Umfrage und Peer-Reviews die aktuelle Situation erhoben. Die dadurch erkannten Erfolgsfaktoren und Negativpunkte bildeten die Grundlage, um für

die St.Galler Kantonalbank fundierte Handlungsempfehlungen abzuleiten.

Ergebnisse

Aus dem Kundenbuch leitete die Projektgruppe Indikatoren mit Auswirkungen auf den Abschluss von Vermögensverwaltungsmandaten ab. Die Ergebnisse der Online-Vorbefragung wurden in einer Will-Skill-Matrix zusammengefasst. Auf Basis der Peer-Reviews wurden diese Erkenntnisse vertieft sowie unterstützende und erschwerende Faktoren für den Vertrieb von Vermögensverwaltungsmandaten erfasst. Basierend auf den Erkenntnissen aus der Kundenbuchanalyse und den Peer-Reviews hat die Projektgruppe zahlreiche Massnahmen ausgearbeitet und anhand einer Nutzwertanalyse selektiert. Daraus konnten der St.Galler Kantonalbank drei zentrale Handlungsstränge zur Optimierung des Vertriebsprozesses aufgezeigt werden.

www.fhsg.ch/praxisprojekte



Vorgehen der Peer-Reviews.

Quelle: eigene Darstellung.

Projektteam (v. l. n. r.)

Vanessa Gabathuler, St.Gallen

Anina Angehrn, St.Gallen

Marc Wattering Wittenbach

Vera Caluori, St.Gallen, Projektleiterin

Benjamn Ackle, St.Gallen

Nadine Brühwiler, St.Gallen

Kundschaft

St.Galler Kantonalbank AG, St.Gallen

Martin Künzler, Leiter Markt Ostschweiz

Private Banking

www.sgkb.ch



Erfahrung, Kompetenz und persönliche Beratung: Auf dieser Grundlage bewirtschaften wir die Vermögenswerte unserer Kunden. Als lernende Organisation sind wir uns gewohnt, auch Erfolgreiches zu hinterfragen. Das Projektteam lieferte uns dank der Studie wertvolle Stossrichtungen zur Weiterentwicklung.

Coach

FHS St.Gallen

Pascal Bechtiger, M.A. HSG



Das motivierte und engagierte Projektteam entwickelte mittels Kreativitätstechnik 15 Ideen, welche über eine Nutzwertanalyse zielführend verdichtet und priorisiert wurden. Das so ausgearbeitete Konzept liefert der SGKB strategiekonforme Ansätze zur Weiterentwicklung des internen Vertriebsprozesses. Bravo!