

Kundenmigration jetzt angehen

Das Projekt „Harmonisierung Zahlungsverkehr Schweiz“
biegt in die Zielgerade ein.

Alle Schweizer Finanzinstitute haben ihre Systeme angepasst und werden in Kürze Aufträge gemäss dem neuen Standard ISO 20022 von ihren Kunden entgegennehmen können. Jetzt sind gute Konzepte gefragt, um die Migration gemeinsam mit den Kunden bis Mitte 2018 erfolgreich zu Ende zu führen.

Brauchen Kunden Unterstützung?

Man könnte meinen, wenn die Banken neue elektronische Schnittstellen zur Verfügung stellen und Meldungen im Format ISO 20022 durchgängig verarbeiten, sind die Hausaufgaben erledigt und der Ball liegt nun beim Kunden. Dies ist aus mehreren Gründen nicht der Fall:

- Kunden erwarten von Ihrer Hausbank Unterstützung und fundierte Berater bei der Migration im Zahlungsverkehr.
- Nicht alle Softwarehersteller können die neuen Standards abdecken respektive haben bereits eine Lösung.
- Grosskunden haben teilweise sehr komplexe Umgebungen und wünschen sich konkrete Unterstützung bei der Migrationsplanung.
- Grosse Finanzinstitute haben eigene Migrationsteams und treten damit offensiv im Markt auf.
- Je weniger Selbstbedienungsservices (z. B. Testbank) ein Institut anbietet, umso mehr kommt es auf Verfügbarkeit und Know-how der Berater an.
- Ein intelligenter Ansatz kann dem Kunden Chancen aufzeigen, die Zahlungsverkehrsprozesse zu optimieren.
- Aufgrund der Standardisierung entsteht mehr Wettbewerb zwischen den Banken – dafür gilt es sich zu positionieren.
- Der Finanzplatz Schweiz schafft die Migration nur dann, wenn alle Akteure am gleichen Strang ziehen – mit den Banken in der Hauptverantwortung.

Wie sieht es zeitlich aus?

Jedes Institut beurteilt für sich selbst, ob es im Vergleich mit Mitbewerbern im Vorsprung oder im Rückstand ist, was den Support der Kunden bei der Migration anbelangt. Folgende Fragen helfen bei der Beurteilung:

- Kennen unsere Kundenberater den Standard ISO 20022?
- Können wir unseren Kunden die Vorteile der Migration erklären?
- Wissen wir, welche Softwarelösungen unsere Kunden einsetzen?
- Haben wir ein Konzept, wie wir gegen innen und aussen Kommunizieren werden?
- Bieten wir Testmöglichkeiten oder technischen Support bei der Migration an?

Migrationskonzept-Schwerpunkte

Jedes Finanzinstitut benötigt ein Kundenmigrationskonzept, dass auf seine spezifische Situation angepasst ist. Typischerweise werden folgende Themen behandelt:

- Beschreibung der eigenen Ausgangslage (SWOT)
- Kooperationsmöglichkeiten mit Softwareherstellern
- Segmentierung der Zahlungsverkehrskunden
- externes und internes Kommunikationskonzept
- Befähigung von Beratern und Support-Mitarbeitern
- Planung und Aufbau eines Migrationsteams
- Identifikation und Einschätzung von Risiken
- Aufstellung einer Projektplanung und Bereitstellung von Ressourcen

Bei Fragen und für weitere Informationen



Carsten Miehling
Tel.: +41 44 230 40 90
Mobile: +41 79 687 62 94
info@ppi-schweiz.ch

PPI Schweiz GmbH
Weberstrasse 9
CH-8004 Zürich
www.ppi-schweiz.ch

