

SUCCESS STORY.

Ausbildung der Fachabteilungen auf den neuen Standard im Zahlungsverkehr



« Durch die Professionalisierung der Fachabteilungen investiert Valiant direkt in die Mitarbeitenden, wovon schlussendlich die Kundinnen und Kunden profitieren. »

Unsere Kundin

Valiant ist eine unabhängige, ausschliesslich in der Schweiz tätige Retail- und KMU-Bank. Sie bietet Privatkunden und KMU ein umfassendes, einfach verständliches Angebot in allen Finanzfragen. Mit ihren 91 Geschäftsstellen ist Valiant in folgenden elf Kantonen lokal verankert: Aargau, Basel-Landschaft, Basel-Stadt, Bern, Freiburg, Jura, Luzern, Neuenburg, Solothurn, Waadt und Zug. Zudem ist sie dank innovativen, digitalen Dienstleistungen in der ganzen Schweiz präsent. Valiant hat eine Bilanzsumme von 27,8 Milliarden Franken und beschäftigt rund 1000 Mitarbeitende.

Ausgangslage

Mit ISO 20022 hat sich der Zahlungsverkehr für alle Marktteilnehmer verändert. Durch die Harmonisierung der Systeme, der Verfahren und der Formate sind neue Anwendungsfälle möglich, Geschäftsprozesse können optimiert und Kosten gesenkt werden. Zudem wurde die Datenqualität erhöht und die Verarbeitung der Zahlungen beschleunigt. Damit insbesondere auch KMU's von den Veränderungen profitieren können, bietet Valiant bereits seit 2016 die Dienstleistungen in den neuen Formaten an. Um einerseits die Migration auf den neuen Standard zu erleichtern und andererseits Mehrwerte für ihre Kunden zu schaffen unterstützt und berät Valiant ihre Kunden individuell und kompetent, dadurch wird ein reibungsloser und einfacher Übergang zum neuen Standard gemäss ISO-Norm 20022 gewährleistet.

Zielsetzung

Basierend auf dem Grundlagenverständnis, welches Valiant bereits vorgängig intern vermitteln konnte, wollte die Bank mittels externer Unterstützung Wissenslücken schliessen und ihre Fachabteilungen auf den neuen ISO-20022-Standard professionalisieren. Konkret ging es darum, dass insbesondere im Kundendialog mögliche Bedürfnisse erkannt und verstanden werden um zielführende Lösungen anzubieten. Für die Schulungen wurden folgende Zielsetzungen definiert:

- Die Auswirkungen des neuen Standards auf den Alltag eines Firmenkunden verstehen.
- Aufbau und Struktur der neuen Meldungen kennen, analysieren und interpretieren.
- Systemverhalten der bankeigenen Systeme kennen und verstehen.
- Anwendungsfälle und Mehrwerte von ISO 20022 kennen und verstehen.
- Kunden im Rahmen der Umstellung auf ISO 20022 kompetent beraten und Lösungsansätze aufzeigen.

Vorgehen

Für die Besprechungsgrundlage erarbeitete Bosshard & Partner verschiedene Unterstützungsmöglichkeiten in Form von Bundles aus um die Entscheidungsfindung und somit den konkreten Bedarf von Valiant zu ermitteln. Aufgrund der Bedürfnisse entschied sich die Bank für das Schulungs-Bundle. Nach der Offertstellung wurden die Themenschwerpunkte gemeinsam verifiziert um sicher zu gehen, dass die definierten Zielsetzungen auch erreicht werden. Anschliessend erfolgte ein gemeinsames Kickoff für die Konzeptionierung der Schulung zusammen mit der Projektleitung der Harmonisierung des Zahlungsverkehrs. Damit die Schulungen den bestmöglichen Lernerfolg für die Teilnehmer erzielten, wurden Einzel- und Gruppengespräche mit dedizierten Personen durchgeführt. Aus den Erkenntnissen der Besprechungen konnten qualitative Unterlagen als Nachschlagewerke erstellt werden. Im Anschluss an die Schulungen wurden Feedbacks erhoben und zusammen mit der Projektorganisation besprochen.

Kundenvorteile

Professionalisierung der Fachabteilungen

Jede Veränderung bringt auch Chancen mit sich. Durch die Professionalisierung der Fachabteilungen investiert Valiant direkt in die Mitarbeitenden, wovon schlussendlich die Kundinnen und Kunden profitieren. Dadurch können sich die Mitarbeiter einerseits neues Wissen aneignen und festigen und andererseits den eigenen Marktwert steigern.

Bereitstellung von Hilfsmittel

Ein logisch aufgebautes, klar strukturiertes und einfach, verständliches Hilfsmittel ermöglicht den Spezialisten nicht nur sich zurecht zu finden, sondern auch im Kundendialog Mehrwerte zu schaffen und Lösungen anzubieten.



„Bosshard & Partner verstand es als externer Partner auf Augenhöhe unsere Bedürfnisse zu erkennen und gleichzeitig Handlungsoptionen inkl. Empfehlungen aufzuzeigen...“

Pascal Collaud

Leiter Produktmanagement Zahlen/Sparen,
Valiant Bank AG