

# Konzeption von Next Best Offers

Studiengang: EMBA General Management  
Expert\*innen: Myrtha Dick (CSP AG), Dr. Arno Schmidhauser (BFH)

Datenbasierte Empfehlungssysteme für individualisierte Produktplatzierungen gewinnen im hart umkämpften Finanzmarkt an Bedeutung. Um Empfehlungen mit dem richtigen Produkt zum richtigen Zeitpunkt über den richtigen Kanal erfolgreich dem Kunden auszuspielen, muss dieser möglichst vollumfassend verstanden werden. Diese Masterthesis fokussiert sich auf kontextuelle Daten; Kundendaten, welche für die Bank als Auslöser für eine potentielle Empfehlung gelten.

## Ausgangslage

Schlagwörter wie Machine Learning oder Künstliche Intelligenz sind in den Medien omnipräsent und StartUps mit massgeschneiderten Software-Lösungen spriessen wie Pilze aus dem Boden; auch im Finanzsektor steckt grosses Potential in diesen Fachgebieten der Datenwissenschaften, beispielsweise in Chatbots für den 7/24 Kundensupport oder in Recommender-Systemen für Cross- und Upselling. Dahinter stecken Algorithmen, welche auf mathematischen und statistischen Methoden basieren. Diese Methoden funktionieren nur, wenn qualitative und relevante Daten vorhanden sind. Diese müssen nach gewissen Qualitätsmerkmalen definiert und verfügbar gemacht werden; und genau da liegt oft der Hacken. Daher soll diese konzeptionelle Masterarbeit aufzeigen, wie wichtig ein gesamtheitlich-strukturiertes Kundenverständnis ist – nach moralisch-rechtlichen und datenwissenschaftlichen Standards.

## Zielsetzung

Das Ziel ist, optimale Next Best Offers im Bereich Anlegen den Bestandeskunden über die digitalen Kanäle zu platzieren. Dafür muss bekannt sein, in welchem Kontext eine Angebotsempfehlung dem Kunden ausgespielt wird und was der Auslöser dafür ist. Folgende Hypothese wurde dafür in der Arbeit geprüft: „Mithilfe relevanter Daten werden Kunden besser verstanden und bedürfnisgerechter betreut. Dies wirkt sich positiv auf die Loyalität sowie den Share of Wallet der Kunden aus.“

## Methode

Um die Thematik strukturiert aufzuarbeiten, werden Literaturrecherchen sowie explorative schriftliche Interviews mit Fachpersonen durchgeführt. Weiter wird mit einer repräsentativen Persona eine konkrete Customer Journey im Themenbereich Anlegen durchgearbeitet und auf Gaps analysiert, um Handlungsempfehlungen für den Auftraggeber abzugeben. Die Thesis wird mit einem Business Case und einer

indikativen Zeitplanung abgerundet, damit die vorbereitenden Arbeiten für einen allfälligen Projektantrag erstellt sind.

## Resultate und Empfehlungen

Als Resultat der Arbeit wurden Handlungsfelder für die Geschäftsleitung erarbeitet, welche konkrete Inhalte zur Implementierung aufweisen:

- Es soll eine **Data Governance** aufgesetzt und implementiert werden. Darin enthalten sind klare Empfehlungen zur Datengewinnung, die Rollen und Verantwortlichkeiten klar geregelt und die Qualitätssicherung definiert.
- **Kontextuelle Daten** sollen künftig zentral angebunden und den Kundenprofilen zugeschrieben werden.
- Fehlende **Systeme** für professionelle Recommender Systems sollen identifiziert und mit einer Beschreibung anschliessend evaluiert werden.
- **Prozesse** sollen automatisiert aufgesetzt werden, sodass sich das Recommender System selbst optimiert und für die Kunden der Selbsterledigungsgrad erhöht wird.
- Digitale **Kanäle** werden weiter ausgebaut, dass diese automatisierte Recommender Systems integrieren können.

Um diese fünf Handlungsfelder der Geschäftsleitung verständlich zu machen, werden Use Cases aufgezeigt, welche möglichst unterschiedlich sind und verschiedene Komplexitätsstadien enthalten. Diese werden beantragt end-to-end zu pilotieren. Dabei sollen diese Cases möglichst in einem hohen Volumen vorkommen, damit dann mit einer Automatisierung auch das gewünschte Einsparpotential vorliegt. Mit der Pilotierung auf der bestehenden Infrastruktur soll die technische Machbarkeit geprüft und bei Erfolg anschliessend möglichst viele Quick Wins umgesetzt werden, welche dann Aufschluss über das weitere Vorgehen für eine Umsetzung geben sollen.



André Bodmer