



WTT
YOUNG
LEADER
AWARD

Praxisprojekt Marktforschung
für die **LGT Financial Services AG, Vaduz**

v.l.n.r.: **Samuel Stäheli**, Stadt St.Gallen; **Yannik Horber**, Gossau SG; **Jeremy Tschurtschenthaler**, Stadt St.Gallen; Projektleiter; **Maurice Marxer**, Ruggell FL; **Nigg Weber**, Mörschwil SG; **Ibrahim Habach**, Konstanz DE, nicht auf dem Bild

Digitales Client Onboarding

LGT plant, ihren Client Onboarding Prozess zu digitalisieren, um das erwartete Wachstum im Private Banking Sektor zu bewältigen. Ziel ist es, einen effizienten, sicheren und benutzerfreundlichen Digital Client Onboarding Prozess zu entwickeln. Durch Analyse der Prozesse von Konkurrenten und Erarbeitung von Handlungsempfehlungen soll eine optimale Lösung resultieren.

Methodik

Ziel war es, mithilfe der Digital Client Onboarding Prozesse anderer Banken einen idealen Onboarding Prozess für die LGT zu evaluieren. Es wurden Walkthroughs und Experteninterviews durchgeführt. Bei den Walkthroughs wurden 45 Digital Client Onboarding Prozesse bei Retailbanken und Fintech-Unternehmen analysiert. Davon wurden 37 erfolgreich abgeschlossen. Jeder Walkthrough dauerte ca. 50 - 60 Minuten. Zusätzlich wurden 35 Experten für Interviews angefragt, wovon sich 18 für ein Interview bereit erklärten. Die Interviews dauerten zwischen 45 und 60 Minuten.

Ergebnisse

Die Analyse ergab, dass der Datensammlungsprozess im Digital Client Onboarding nach Kundentyp und Unternehmen variiert. Flexibilität ist entscheidend, um unterschiedliche Kundensituationen zu berücksichtigen. Experten bewerteten den **Data Gathering-Prozess** positiv, intelligente Formulare und Dropdown-Menüs wurden hervorgehoben. Verbesserungspotenzial wurde im **Daten-Upload-Prozess** und der Erfassung von ID-Fotos und Unterschriften identifiziert.

Die **Identifikation** spielt eine zentrale Rolle, Herausforderungen traten bei der Gesichtserkennung und bei Abweichungen im Aussehen bei der ID-Abgleichung auf.

Bei der elektronischen Unterschrift waren qualifizierte (QES) und fortgeschrittene elektronische (AES) **Signaturen** am häufigsten.

Die Projektgruppe empfiehlt, den Onboarding Prozess durch Einsatz intelligenter und benutzerfreundlicher Technologien zu differenzieren. Ein durchdachter **Data Gathering-Prozess** und eine nutzerfreundliche Web-App können die Kundenzufriedenheit erhöhen und LGT einen Wettbewerbsvorteil verschaffen. Der Einsatz intelligenter Formulare und einer qualifizierten elektronischen Signatur kann den gesamten Onboarding Prozess sicher und effizient gestalten. Bei erfolgreicher Umsetzung kann die LGT ihre Marktposition stärken und sich als digitale Vorreiterin im Private Banking positionieren. Ein mögliches Wireframe, wie unten dargestellt, wurde anhand der Ergebnisse erstellt.

ost.ch/praxisprojekte-wi

LGT Financial Services AG, Vaduz

Die LGT Financial Services AG ist ein international tätiges Finanzdienstleistungsunternehmen mit Sitz in Vaduz. Als Private Banking und Asset Management Gruppe im Besitz des Fürstenhauses von Liechtenstein hat sich die LGT seit ihrer Gründung 1920 von einer kleinen Regionalbank zu einer globalen Privatbank entwickelt. Mit über 4500 Mitarbeitern an mehr als 20 Standorten weltweit verwaltet sie Kundenvermögen im Wert von 285.5 Milliarden CHF.



Kundschaft

LGT Financial Services AG, Vaduz
Roman Huber, Scrum Master / IT Senior Project Manager
www.lgt.com

Das wachsende Bedürfnis nach einem digitalen, zeitlich unabhängigen Client Onboarding hat uns bewegt diese Marktforschung durchzuführen. Die Primärforschung und die hervorragende Dokumentation gibt uns einen vertieften Einblick in die implementierten Lösungen in der Finanzbranche. Diese wesentlichen Erkenntnisse wird die LGT in ihrem Prozess integrieren.

Herzlichen Dank für eure wertvolle Arbeit.



Coach

OST – Ostschweizer
Fachhochschule
Rosella Toscano-Ruffilli,
lic.oec., dipl. Hdl. HSG

Die Digitalisierung hält auch bei Banken beim Onboarding der Kunden immer mehr Einzug. Der Projektgruppe gelang es sehr gut mittels Walkthroughs und Expertenbefragungen Vor- und Nachteile, aber auch Chancen und Risiken im Prozess zu identifizieren. Die daraus abgeleiteten Handlungsempfehlungen hat die Gruppe nicht nur beschrieben, sondern auch in einem Wireframe dargestellt und umgesetzt.



Wireframe : Digitales Client Onboarding

Quelle: eigene Darstellung mit (Figma: the collaborative interface design tool 2023)