

KUBUS BANKEN & SPARKASSEN

Ansatzpunkte zur Optimierung für alle Unternehmensebenen

MSR Consulting Group | Köln, Juli 2025

 MSR Consulting Group

Mit der KUBUS-Studie erhalten Sie ein strategisches Steuerungsinstrument für nachhaltige Kundenorientierung

Status Quo Intensiver Wettbewerb um den Kunden

Die Kundenzufriedenheit im Bankenmarkt ist in Bewegung. Direktbanken arbeiten erfolgreich an der Verbesserung der Customer Experience und erreichen systematisch bessere Beurteilungen als Filialbanken. Diese müssen sich dem Vergleich mit ihren Wettbewerbern stellen, denn das Konsumentenverhalten wird segmentunabhängig zunehmend digitaler.

Die gute Nachricht ist: es lohnt sich, an der Kundenzufriedenheit zu arbeiten. Banken & Sparkassen erzielen bei Promotoren deutlich höhere Deckungsbeiträge.

Zielsetzung der angebotenen Studie Kundenzentrierung mess- und steuerbar machen

Die KUBUS-Studie für Banken & Sparkassen macht Kundenzufriedenheit nicht nur messbar und vergleichbar, sondern auch steuerbar.

Durch quartalsweise Befragungen erhalten Sie valide Daten zur Zufriedenheit im passgenauen Benchmarking mit Ihren Wettbewerbern – aufgeschlüsselt nach Region, Banktyp und Zielgruppe. Damit schaffen Sie die Grundlage für ein systematisches Customer Experience Management.

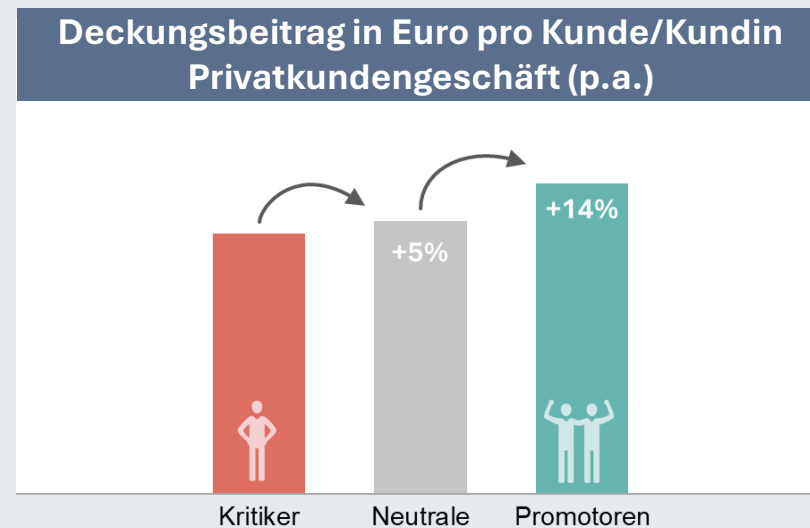


Abb. 1: Zusammenhang NPS und Deckungsbeitrag (Ergebnis Klientenprojekt MSR Consulting)

Gegenüberstellung von Kundenbefragungsergebnissen und Deckungsbeiträgen bei einer Filialbank
In attraktiven Kundensegmenten Vervielfachung des Effekts

Die Basis für KUBUS Banken & Sparkassen bildet eine umfangreiche repräsentative Befragung zur Hauptbankverbindung

Die Studie im Überblick

Key Facts zu KUBUS Banken & Sparkassen

Erhebungsmethode:	Repräsentative Befragung telefonisch (80 %) / online (20 %)
Stichprobengröße:	Ca. 5.000 Interviews pro Quartal mit Privatkunden von Banken (beurteilte Bank ist Hauptbank des Kunden)
Abgebildete Unternehmen:	Top10 Banken(-gruppen), Regionalauswertungen möglich
Marktabdeckung:	> 90% des relevanten Bankenmarktes
Befragungszeitraum:	Laufende Befragung, quartalsweise Auswertung
Ergebnisbereitstellung:	Ergebnisse im interaktiven Dashboard (ppt und xls Export möglich)

Inhalte der KUBUS Studie



NPS im offenen Instituts-Benchmarking und differenziert nach Kundensegmenten



Digitalaffinität und digitales Zahlungsverhalten



Kundenstruktur und segmentbezogene Marktanteile



Bancassurance: Customer Journey Abschluss und Betreuung



Potenziale für Cross- und Up-Selling



Optional: Treibermodell NPS – Maßnahmen effektiv und effizient fokussieren



Passgenaue Anpassung an Ihre Bedürfnisse

- Spezifische Markt- und Wettbewerbsanalysen für Ihr Marktgebiet
- Aufstockung der Basisstudie auf Basis gelieferter Adressen mit internen Merkmalen
- Quartälliche Einsteuerung von Zusatzfragen möglich
- Deep Dive Treibermodellierung mit dem Ziel der Bestimmung der relevanten Hebel zur NPS Steigerung für Ihr Haus
- Faktenbasierte Entwicklung Zielpfad NPS

Abgebildete Banken & Sparkassen



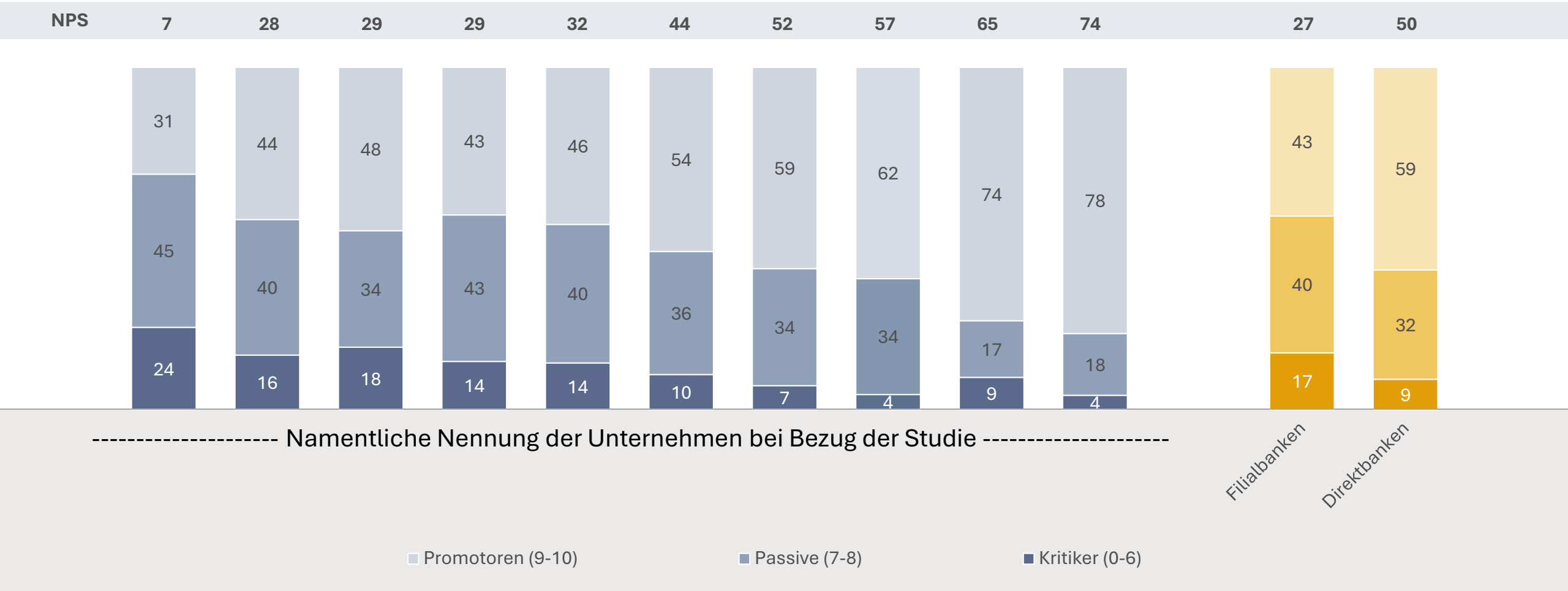
Über gezielte Aufstockungen können sich nicht enthaltene Unternehmen in der Studie abbilden, auch (regionale) Wettbewerber können gezielt aufgestockt werden

Die Studie ermöglicht ein direktes Benchmarking mit den relevanten Wettbewerbern

NPS-Benchmarking



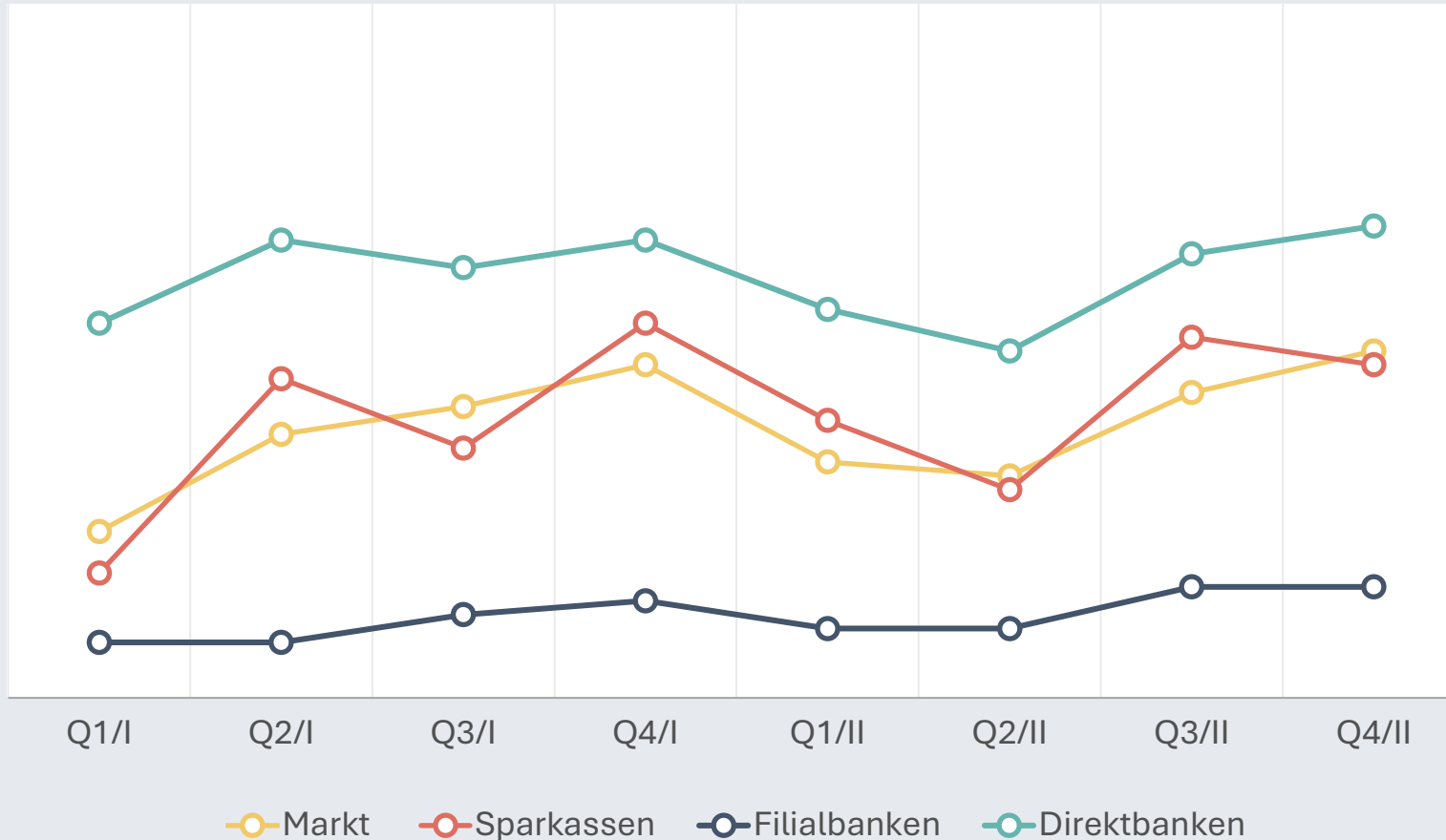
Die Werte werden quartalsweise aktualisiert.



Trendanalysen helfen den Impact von Veränderungen zu verstehen und realistische Ziele zu definieren

NPS-Entwicklung im Langzeittrend (Angabe in %)

Fiktive Werte



Aus den Entwicklungen am Markt kann abgeleitet werden, wie stark externe und interne Faktoren auf die Zufriedenheit der Kunden wirken

- Beispiel interner Faktor: Eine Bank verändert die Öffnungszeiten ihrer Filialen
- Beispiel externer Faktor: Aktienkurse sinken aufgrund der Anhebung von Zöllen deutlich

Die Marktentwicklung und die Entwicklung der einzelnen Wettbewerber dienen als Grundlage für die Ableitung eines Zielpfads für die eigene Bank, dabei helfen die Daten zur

- Ableitung eines realistischen Entwicklungspfads (welche Entwicklung haben Mitbewerber über einen längeren Zeitraum realisieren können)
- Festlegung des Ambitionsniveaus (welche Marktposition möchte ich in 5 Jahren haben)

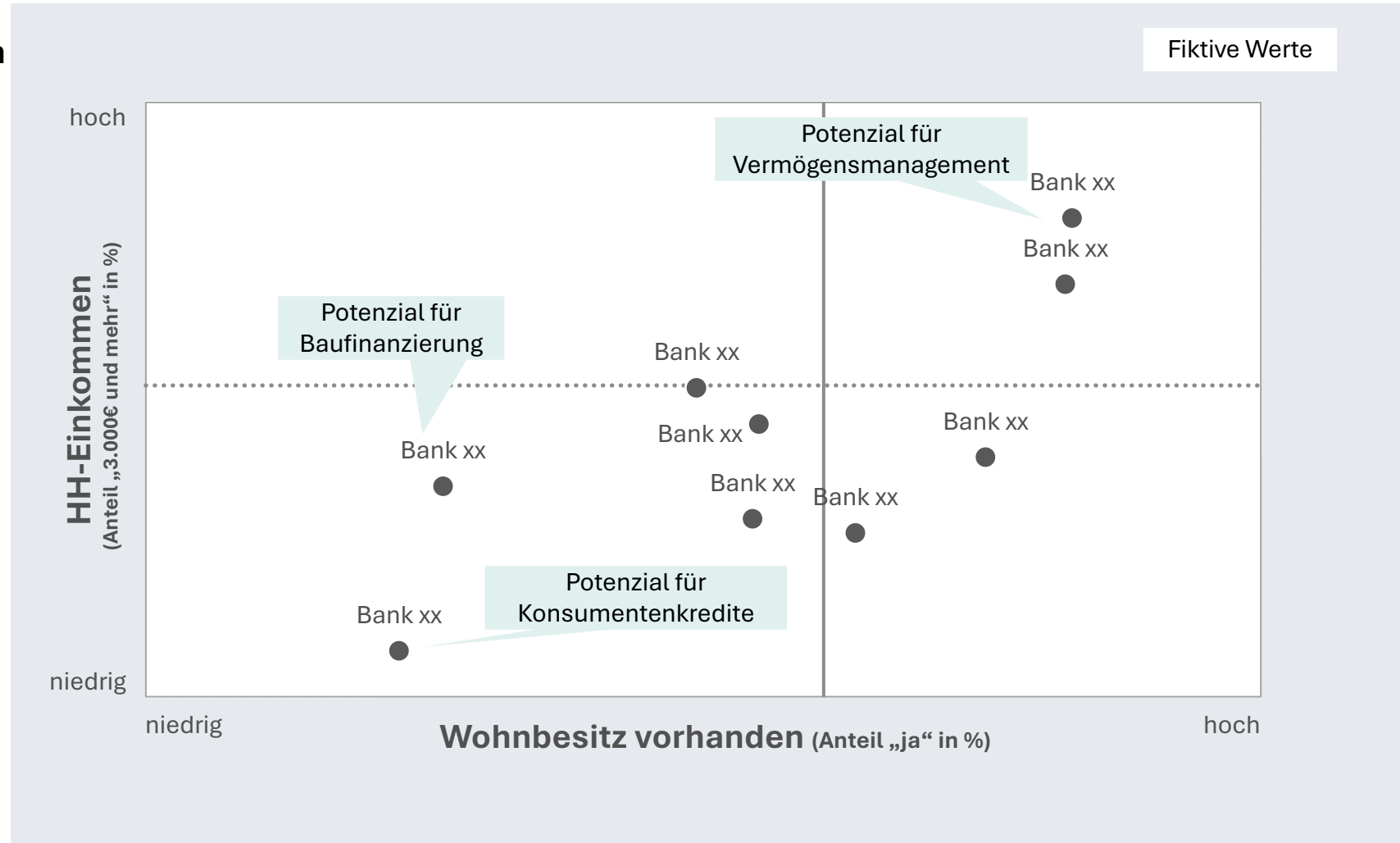
Potenzialanalysen ermöglichen die Ableitung von Vertriebschwerpunkten im eigenen Bestand

Zusammenhang Haushalts-Einkommen und Wohneigentum
(Angabe in %)

..... Ø Anteil Einkommen 3.000€+

— Ø Anteil Kunden mit Wohnbesitz

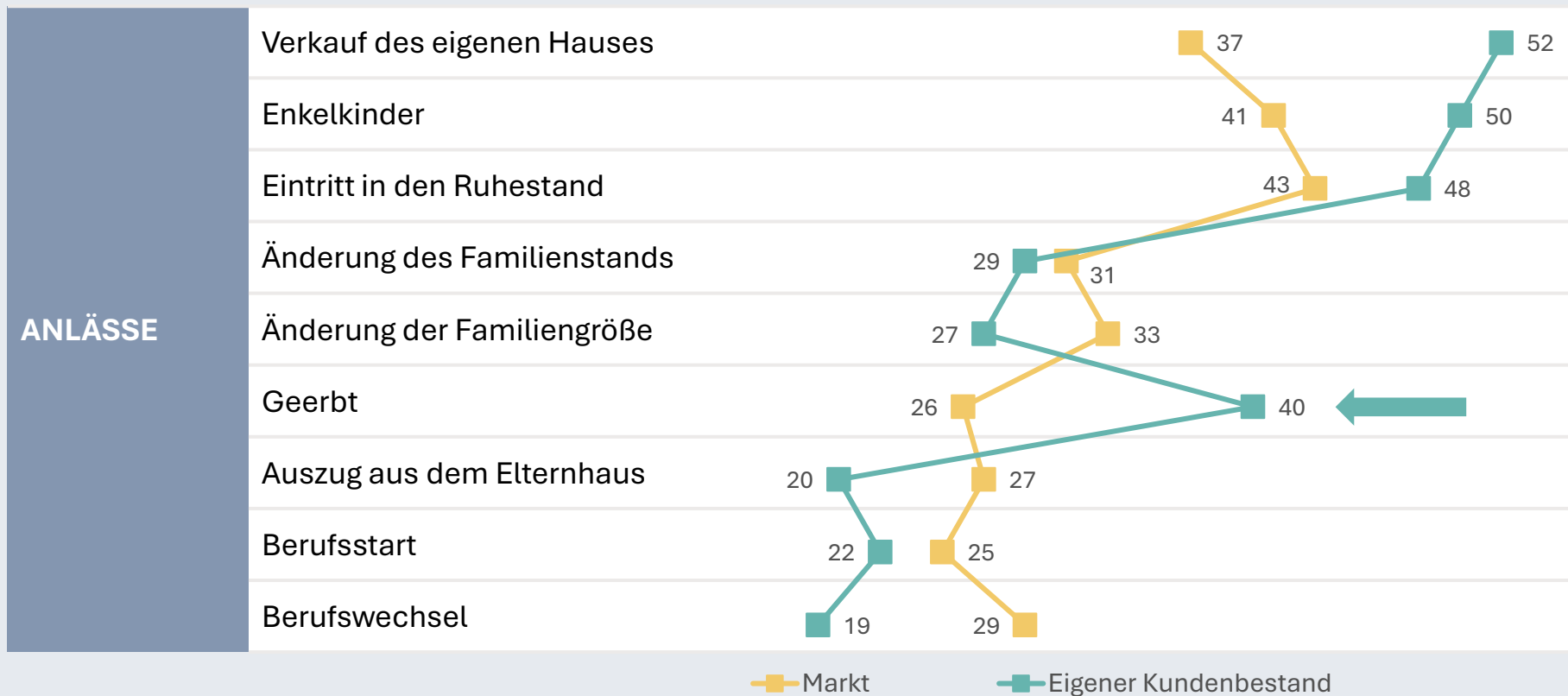
Fiktive Werte



Die Potenzialanalyse zeigt, welche Lebensereignisse im eigenen Bestand genutzt werden sollten

Profil Lebensereignisse bei den eigenen Kunden im Marktvergleich

Fiktive Werte



Es wird deutlich, dass diese Bank besondere Potenziale beim Thema finanzielle Beratung rund um die Erbschaft hat

Investitionen in ein spezifisches Ansprachekonzept und einen Ökosystem-Ansatz „erben und vererben“ könnten sinnvoll sein

Angabe von Häufigkeiten in % eines Bankabschlusses je nach Anlass

Sie können mit den Ergebnissen zielgerichtet im Dashboard arbeiten

Dashboard zur umfassenden Arbeit mit den Ergebnissen

Vorgefertigte Inhalte zu konkreten Themen:

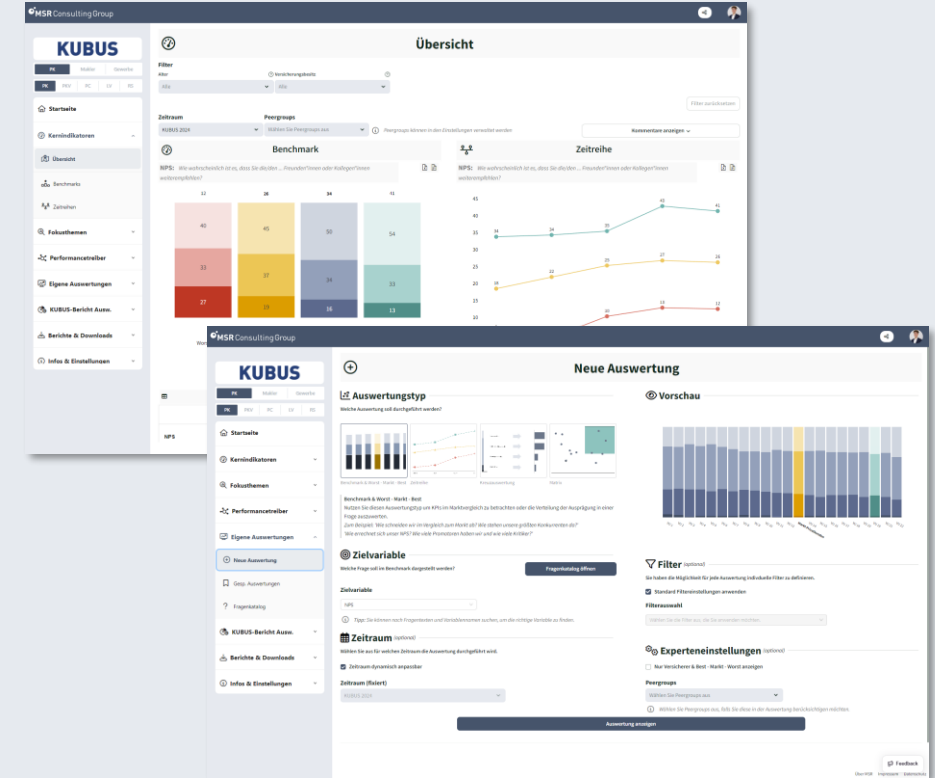
- Performance der Kernindikatoren
- Potenzialanalysen

Freie Auswertungen:

- Verschiedene Auswertungstypen erlauben schnelle Analysen, z.B. Abbildung ihrer spezifischen Zielgruppen im Markt- oder Peergroupvergleich
- Auswertungen können im Tool gespeichert und kombiniert werden

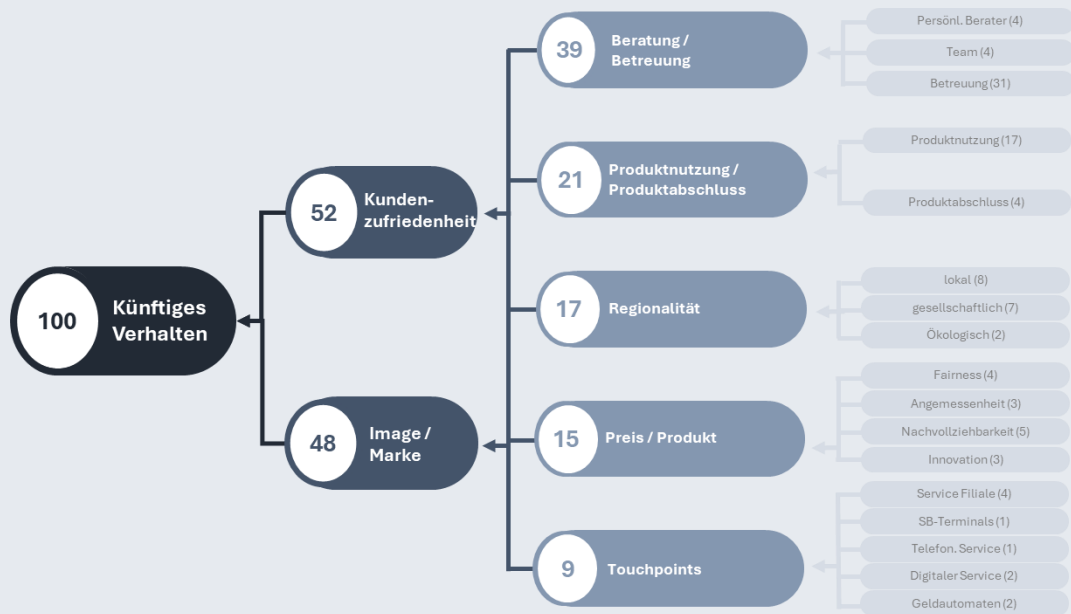
Für Ihre Bedürfnisse entwickelt:

- Auch bei gelegentlicher Nutzung einfach zu bedienen
- Export zu Excel und PowerPoint (mit bearbeitbaren Diagrammen)
- Möglichkeiten zur Individualisierung:
Anlegen von Peergroups und freie Definition der Filter



Über eine Erweiterung des Fragebogens kann ein individuell passendes NPS-Treibermodell berechnet für werden

Auf Basis einer Kundenbefragung kann ein differenziertes Treibermodell entwickelt werden



Das Treibermodell zeigt auf, was das Kundenurteil beeinflusst

Mit Hilfe des Treibermodells können verschiedene Fragestellungen angegangen werden



Strategische Positionierung

Was kann mit einer bewussten Fokussierung weniger Bereiche erreicht werden? Wo sind Grenzen unter den aktuellen Voraussetzungen?



Überprüfung der Ressourcennutzung

Welche der aktuell laufenden Projekte und Maßnahmen haben können einen positiven Einfluss auf den R-NPS haben?



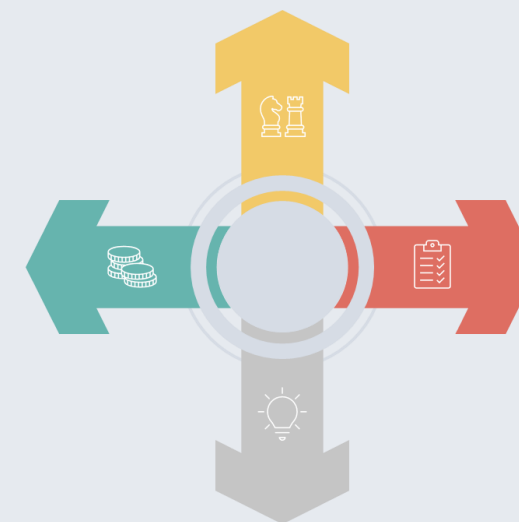
Maßnahmenbewertung

Welchen Effekt hat eine Maßnahme? Rechtfertigt der Nutzen den Aufwand? Sind Verbesserungen möglich?



Ideengenerierung

Wo sind ungenutzte Potenziale? Wo ist akuter Handlungsbedarf, auf den aktuell definierte Maßnahmen noch nicht einzahlen?



Das Treibermodell liefert eine faktenbasierte Entscheidungsgrundlage

Schematische Darstellung, beispielhafte Werte

Angebot

BASIC: KUBUS Banken & Sparkassen (Bezug p.a.) 8.500

4 x Quartalsreporting +
1 x Gesamtjahresauswertung im Powerpoint-Format

PROFESSIONAL: KUBUS Banken & Sparkassen 14.500

+ individuelle Aufstockung (Bezug p.a.)
4 x Quartalsreporting +
1 x Gesamtjahresauswertung im Powerpoint-Format

Aufstockung von 100 Interviews pro Quartal (= 400) für das eigene Unternehmen
(Einladung zur Online-Befragung erfolgt durch Bank/Sparkasse)

EXPERT: KUBUS Banken & Sparkassen + individuelle Aufstockung mit Treibermodell + interaktives Dashboard (Bezug p.a.) 27.500

4 x Quartalsreporting +
1 x Gesamtjahresauswertung im Powerpoint-Format

Aufstockung von 200 Interviews pro Quartal (= 800) für das eigene Unternehmen
(Einladung zur Online-Befragung erfolgt durch Bank/Sparkasse)

Interaktives Dashboard zur Durchführung eigener Analysen

Optionale Leistungen Preis nach Absprache

Einsteuerung von Zusatzfragen für eine Quartalsmessung

Erweiterung Fragebogen für die eigene Aufstockung inkl. Berechnung individuelles Treibermodell für den NPS

Aufstockung von Wettbewerbern

Alle Preise in Euro zzgl. aktueller Mehrwertsteuer



**WIR FREUEN
UNS AUF
AUF DIE
DISKUSSION.**

 **MSR** Consulting Group



Michael Schulte

Telefon: +49 163 489 28 29

Mail: michael.schulte@msr.de

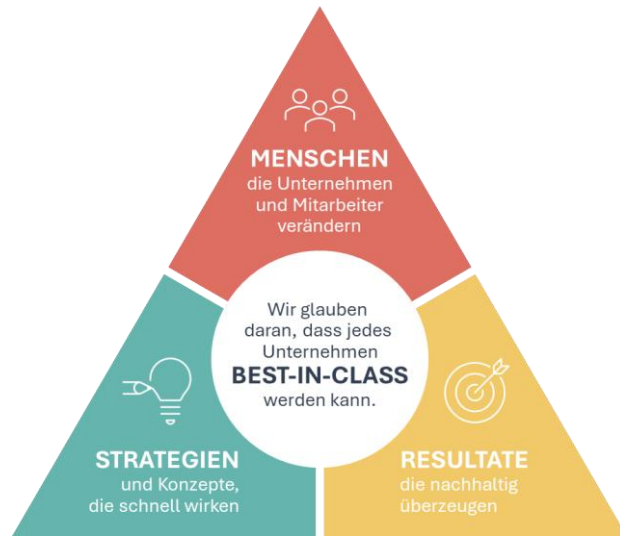


Maria Ortmann

Telefon: +49 0151 58812305

Mail: maria.ortmann@msr.de

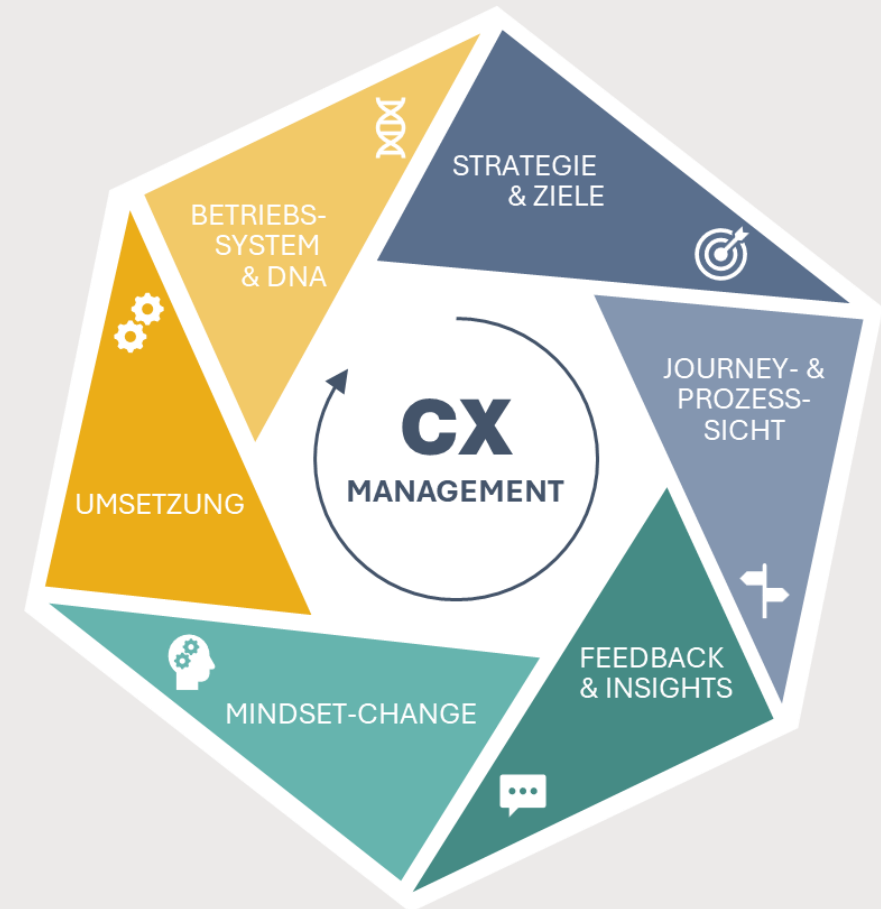
Was uns antreibt: Die Welt für Kunden besser machen.



seit 1990
60 Mitarbeitende in Köln



MSR Consulting:
Ihre Beratung für alles rund um CX Management!



Unser Best Results-Vorgehensmodell

BUSINESS ANALYTICS & SOLUTIONS

Technische Lösungen („Schnellboote“), die dabei helfen, die Veränderungen nachhaltig im Unternehmen zu verankern

TRAINING & COACHING

Basis für die Umsetzung der notwendigen Veränderungen schaffen sowie die Begleitung auf allen Ebenen



CUSTOMER ANALYTICS & INSIGHTS

Datenbasierte und umsetzbare Insights generieren („Wissen statt glauben“)

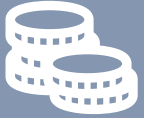
CONSULTING & IMPLEMENTATION

Unternehmen für die Zukunft aufstellen – strategisch („die richtigen Dinge tun“) und operativ („die Dinge richtig tun“)

Projektbeispiele bei Sparkassen und Banken



Treibermodellierung und Service-Level-Analysen als Grundlage für Priorisierungen



Diverse Business Cases für CX Programme und CX Maßnahmen



Aufbau und Begleitung umfassender feedbackbasierter CX Management Programme



Customer Journey Analysen und Optimierungen (z.B. Baufinanzierung)



Einführung und Betrieb von Software-Lösungen für das CX Management

Shortlist unserer Klienten in der Branche Financial Services

Allianz 



 ROLAND



 Sparkasse

Deutsche Leasing 



ottonova

HDI

 DEKRA

 NÜRNBERGER
VERSICHERUNG

VER|SICHER|UNGS
KAMMER
BAYERN



DKB
Deutsche Kreditbank AG



LVM
VERSICHERUNG

ERGO

 ZURICH

 wüstenrot
württembergische

SIGNAL IDUNA 

CreditPlus

**JEDES UNTERNEHMEN
HAT POTENZIAL.
DIE BESTEN HABEN UNS.**

A background image showing two hands holding puzzle pieces against a teal gradient. The hands are positioned as if they are about to connect the pieces. The overall tone is professional and optimistic.