

Kunde sein: Self Service und Self Sale der Kunden im digitalen Zeitalter



Autoren: Nicole Schulte, Darius Gössling
Berlin, den 04.07.2025

Der Customer Need ist ein strategisches Element im Experience Management und zentral für die Ausgestaltung der Customer Centricity (Kundenzentrierung), welche eine wesentliche Kompetenz der TeamBank darstellt.

Customer Need



Die Kundenreise auf einen Blick



Der digitale End-to-End-Prozess überzeugt mit steigenden Quoten



Alle Angaben sind kumulierte Werte zum Stichtag

Die „Neue Welt“ performt die „Alte Welt“ deutlich aus.

	Liquiditätsberater	Finanzieller Spielraum	Delta
NPS	56	68	+ 12 Punkte
SelfService	82%	93%	+ 11%-Punkte
Digitaler Vertragsabschluss	85%	100%	+ 15%-Punkte
Loyalität	75%	81%	+ 6%-Punkte

Alle Angaben sind kumulierte Werte zum Stichtag 31.05.2025.
 Der Wert für Loyalität (Anteil der Kunden, die nach 12 Monaten noch im Bestand sind) bezieht sich auf den 31.12.2024.

Wir schaffen ein neues digitales Kundenerlebnis

Customer Need als Impulsgeber für die Transformation

Einführung des Sofortkredits mit finanziellem Spielraum

Kunden erhalten Kontrolle und Transparenz entlang des e2e Prozesses



Self Service und Self Sale gezielt ausbauen

Neue digitale Touchpoints entlang der Customer Journey

Als skalierbare, zukunftsweisende Lösung ist der Sofortkredit mit finanziellem Spielraum auf die Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten. Er ist erlebbar in einer App, die als digitaler Kommunikations- und Interaktionsanker agiert. So entsteht Mehrwert – für unsere Kunden und für uns als Genossenschaftliche FinanzGruppe.

Ganz entspannt den Sofortkredit mit finanziellem Spielraum selbst testen



App Store 4,9 | 5



PlayStore 4,8 | 5



Testzugang

Benutzername:
1234567890

Passwort:
TeamBank

Stand: 31.12.2024