



WILLKOMMEN ZUM WORKSHOP

Jede gute Kundenbeziehung beginnt mit einem perfekten Onboarding



1

SYNGENIO AG IM FOKUS

Unabhängig
SYNGENIO gehört den Mitarbeitern und dem Management und ist eigenfinanziert und profitabel.

Erwachsen
Wurde 2001 gegründet und hat rund 120 Mitarbeiter.

Fachbereiche
SYNGENIO ist spezialisiert auf digitalen Zahlungsverkehr, Next Generation Banking, das Internet der Dinge, Green Software sowie auf das Thema Nachhaltigkeit, darüber hinaus auch Start-up-Inkubator in verschiedenen Bereichen.

Erreichbar
SYNGENIO ist an 7 Standorten in Deutschland vertreten (Hamburg, Düsseldorf, Köln, Bonn, Frankfurt, Stuttgart und München). Und für Sie da.

2



3

ZAHLEN – DATEN - FAKTEN

Keine Angaben zu Conversion Rates oder Abbruchquoten im Finanzsektor

Stark fragmentiertes Bild zur Dauer von Onboarding Prozessen In Abhängigkeit der Institution und Produkt*

Onboarding über mehrere Endgeräte im Finanzbereich möglich*

- nur über Filiale 23%
- mit einem mobilen Endgerät 62%
- mit dem PC 70%
- Gerätewechsel möglich 18%

Durchschnitt über alle Institutionsformen

Aktuelle Herausforderungen im Customer Onboarding*

- Hohe Customer Experience & Akzeptanz über alle Kanäle 70%
- Regulatorik (KYC, GWG, PSDII, DSGVO) 58%
- Reduktion benötigter Fragen auf Minimum 48%
- STP – abschließender Prozess abbilden & implementieren 39%
- Interaktion mit Kunden 24%
- Status/Verlauf des Antrags 21%
- Vermeidung redundanter Fragen 15%

Dynamik des Onboarding Prozesses (Anteil)*

- Statische Antragsstrecke 52%
- im Privatkundenportal 24%
- im Geschäftskundenportal 7%
- bei mobilen Endgeräten 37%
- bei PC 31%

Durchschnitt über alle Institutionsformen

Fazit: Es gibt keine klare Datenbasis und vorliegende Daten werfen Fragen auf, ableiten lässt sich jedoch der Bedarf an passenden Onboarding Prozessen

*Studie pwc 2018

4

KUNDENERWARTUNG

- Zielgerichtete Kundenansprache
- Dynamische/Situative Antragsstrecken
- Omni Channel
- Medienbruchfrei
- Abschluss rechtskonformer Anträge
- Intuitive Antragsstrecken
- Vorausgefüllte Antragsstrecken in Kundenportalen
- Datensparsamkeit
- Statusüberblick
- Zusammenfassung
- Fortsetzbarkeit der Antragsstrecke



5

DO's	DONT's
<ul style="list-style-type: none"> • KISS – keep it stupid simple • Keep user goals in mind • Let users learn about the most important features of the product/service • Explain why using this application is valuable to the user • Show a place in the product/service where the user can recall information from onboarding • Support the process of individual discovery during user onboarding • Become a guide, not an intruder 	<ul style="list-style-type: none"> • Don't ask for too much • Start with the basics • Don't overwhelm the user, start easy • Don't leave designing the onboarding process for later • Don't ignore user feedback from onboarding

6

Ihr nächster Schritt
Bestellen Sie Ihre Kreditkarte online in nur wenigen Minuten – Im klassischen Design oder als Picture-Card mit Ihrem Wunsch-Motiv.

[Kreditkarte mit Wunsch-Motiv bestellen](#) [Kreditkarte bestellen](#)

Motivkatalog

Weltkarten
Natur & Tiere
Sport & Freizeit
Fan & Fußball
Städte & Sehenswürdigkeiten
Kunst & Lifestyle
Wissenschaft & Technik

0000 0000 0000 0000
0000
UTE MUSTERMANN
OPTIONAL & ZONE

Welches Motiv suchen Sie?

Motiv auswählen

Ihr Antrag wurde an Ihren Berater übergeben

Ihr Berater wird sich bei Ihnen melden.
Im persönlichen Gespräch schließen Sie Ihren begonnenen Antrag gemeinsam ab oder klären offene Fragen.

Vorgaben zur Picture-Card (PDF)

DIGITALE ANALOGITÄT

7

AUFGABENSTELLUNG

- Aufteilung in Gruppen und Analyse der Antragsstrecken unter den Gesichtspunkten:
 - Kundenerwartung
 - Do's & Don'ts
 - Wie fühlt sich die Antragsstrecke an?
 - Würde ich den Antrag absenden?
 - Was stört mich an der Antragsstrecke?
 - Welches Ziel verfolgt die Antragsstrecke?
 - Qui Bono?
- Kurze Vorstellung der Ergebnisse der Arbeitsgruppen
- Diskussion

8

WILLKOMMEN BEI SYNGENIO

NextGen IT Consulting
„The Innovation Engineers“



 SYNGENIO AG

9

„THE INNOVATION ENGINEERS“

- // Innovation
- // Exzellenz
- // Begeisterung
- // Verantwortung

NextGen IT-Consulting

- // MVP 2 Enterprise
- // Lizenzierbare Lösungen
- // Risk Sharing und Beteiligung
- // Agile DNA

Verantwortung

- // Green Software
- // Nachhaltiger Lieferant
- // Heimat DE, Fokus EU

Substanz

- // 20 Jahre im Markt
- // Rentables Wachstum
- // Mitarbeiter sind Inhaber

10

EXPERTISE UND LÖSUNGEN

Unsere Stärke ist es, stets mit der richtigen Mischung aus Fachwissen und IT-Know-How an die Arbeit zu gehen. Lösungen entstehen, wenn Expertise und Leidenschaft durch Profis gelebt wird. So entwickeln wir Lösungen für Unternehmen, denen Standard zu wenig ist.



Next Generation Banking



Digital Payment



Internet of Everything (IoE)



Green Software Design



Antragsstrecken-builder



Platform Payment System



Green Software Expertzyer

11

ZUSAMMENARBEIT

- // Verschiedene Zusammenarbeitsmodelle
- // Klare Aufgabenverteilung
- // Wechsel des Modells im Lauf größerer Vorhaben bei gleichen Ansprechpartnern



Berater oder Team



Projekt zum Festpreis



Service mit SLA



Lizenz/ Erfolgsabhängig

Oder ein Joint Venture?

12

FÜR WEN WIR ARBEITEN

Branchen	Anteil (%)
Private Banken	~25%
Genossenschaftsbanken	~22%
Telekommunikation	~18%
Andere	~15%
Öffentliche Banken	~10%

13

WARUM?

- Wir kommen aus der Finanzdienstleister-IT, und wissen das Daten echtes Geld sein können. Damit haben wir uns in Branchen vorgearbeitet, die ähnliche Zuverlässigkeit erwarten.
- Wir setzen moderne Tools und Methoden gezielt ein und machen gemeinsam mit unseren Kunden radikale Innovationen möglich.
- Wir beraten, begleiten UND tun – Wir vernetzen IT und Fachexpertise und kombinieren in unseren Projekten Analysten, Architekten, Entwickler und Support bedarfsorientiert.
- Wir schließen damit zwei Lücken: die zwischen Unternehmensberater und IT Dienstleister, und die zwischen StartUp Kreativität und Enterprise (IT) Erfahrung in hoch regulierten Märkten.

UND, LAST BUT NOT LEAST:
Wir sind Menschen, mit denen die Arbeit auch Spaß macht.

14

VIELEN DANK.



Sybille Schorn
+49 151 7304 2915
sybille.schorn@syngenio.de



WE⁺MAKE IT WORK.

HAMBURG DÜSSELDORF KÖLN BONN FRANKFURT STUTTGART MÜNCHEN
Sitz der Gesellschaft: München | Registergericht Amtsgericht München
Handelsregisternummer: HRB 138143
Vorstand: Jürgen Funke, Joachim Nübold
Aufsichtsratsvorsitzender: Thomas Balgheim
WIR BILDEN AUS