

# Fallbeispiel TRI\* M

---

- ❑ 1999 beschloss die kanadische Regierung, den Markt für Finanzdienstleistungen zu liberalisieren
  - ❑ ATB muss sich, als ehemals staatliche Bank, dem Wettbewerb stellen
  - ❑ Strategie des Managements: „Triple Win“ – langfristige Kundenbeziehungen durch Kundenzufriedenheit, Mitarbeitermotivation und Shareholder Value
-

# Fallbeispiel TRI\* M

---

- Shareholder Value kann bei einer Bank relativ leicht gemessen werden und für die Mitarbeitermotivation gab es schon Messungen
  
  - TRI\* M als Werkzeug zur Messung der Kundenzufriedenheit
  
  - Besprechungen führten zu 42 Attributen, mit denen Service und Qualität gemessen werden sollten
-

# Fallbeispiel TRI\* M

---

- der TRI\* M Index aus den Befragungsergebnissen zeigte, die Positionierung von ATB im Vergleich zu Wettbewerbern
  - Einzelanalysen deckten Schwächen der einzelnen Geschäftsfelder auf, die nun bekämpft werden können
-

# Fallbeispiel TRI\* M

---

- die Ergebnisse werden wie folgt genutzt:
    - der Vorstand nutzt die Ergebnisse für das Business Development
    - die Verantwortlichen in den einzelnen Regionen bekommen aussagekräftige Daten an die Hand, mit denen sie die weitere Entwicklung planen können
    - in den Geschäftsbereichen werden die Ergebnisse für Diskussionen zur Maßnahmenplanung genutzt
    - für das Marketing geben die Ergebnisse Hinweise auf Stärken und Schwächen der Produkte, die im Marketing verwendet werden
-

# Fallbeispiel TRI\* M

---

- ❑ die Identifikation der Stärken haben dazu geführt, dass ATB Financial diese weiter ausbauen kann
  - ❑ ATB ist in der Lage, Alleinstellungsmerkmale zu erarbeiten und diese auszubauen
  - ❑ Vertriebs- und Marketingbudgets werden effizienter eingesetzt
  - ❑ die Ergebnisse tragen dazu bei, ATB auf den Kunden auszurichten und leisten einen Beitrag zur Strategie „Triple Win“
-