

**OPERA  
TIONALI  
SIERUNG**

**GRUPPEN  
STRATEGIE**

**Dokument zur  
Umsetzung  
Gruppenstrategie  
Raiffeisen 2025**

Mai 2022

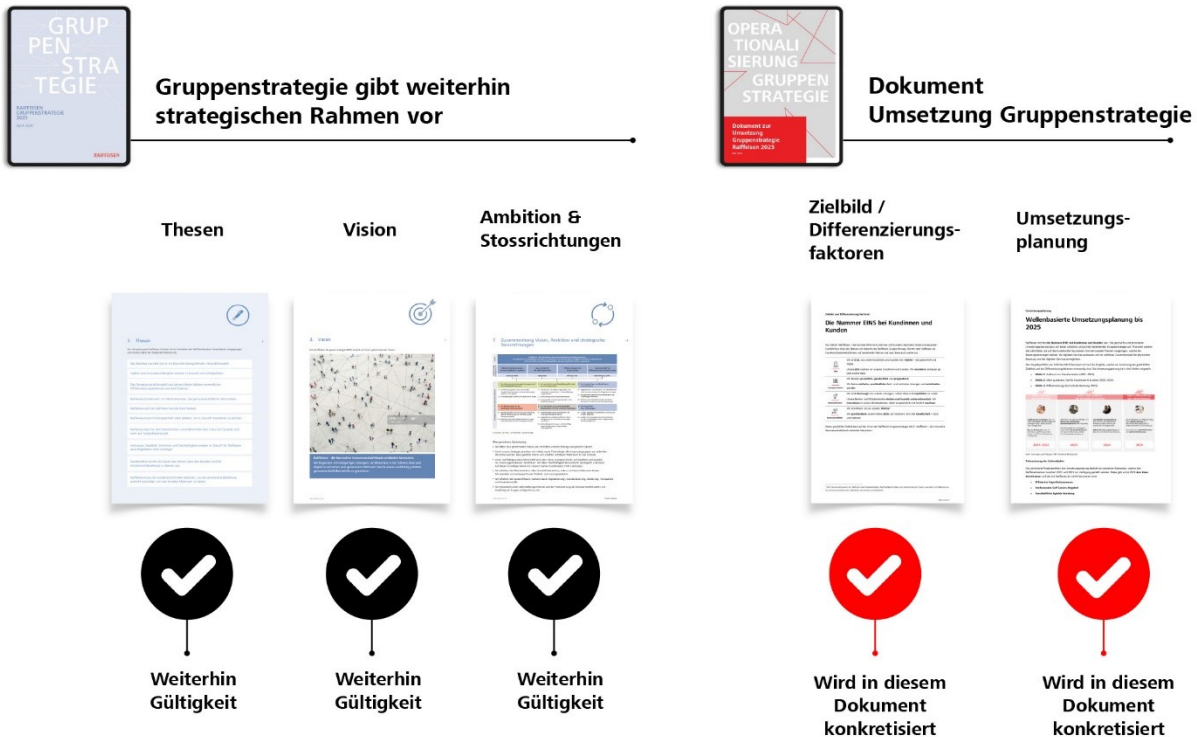
## Einordnung

# Fokussierte Umsetzung der Gruppenstrategie Raiffeisen 2025

Im Jahr 2020 hat die Raiffeisen Gruppe die Strategie «Raiffeisen 2025» in einem umfangreichen, partizipativen Prozess verabschiedet. Das Jahr 2021 markierte den Start für die Umsetzung. Im ersten Jahr der Strategieumsetzung konnte Raiffeisen wertvolle Erfahrungen sammeln und erste Meilensteine erreichen. Im Rahmen einer ordentlichen Strategieüberprüfung hat die Geschäftsleitung von Raiffeisen Schweiz das Zielbild geschärft, eine Fokussierung in der Umsetzungsplanung vorgenommen und das Investitionsvolumen und den Nutzen detailliert.

Das vorliegende Dokument beschreibt ergänzend zum Grundlagendokument der Gruppenstrategie («Raiffeisen 2025») die geschärften Elemente:

- Zielbild und Differenzierungsfaktoren
- Abgeleitete Handlungsfelder
- Umsetzungsplanung bis 2025



# Die Nummer EINS bei Kundinnen und Kunden

Das Zielbild «Raiffeisen – die Nummer EINS bei Kundinnen und Kunden» beschreibt einen konsequenten Kundenfokus über alle Ebenen und Bereiche der Raiffeisen Gruppe hinweg. Hiermit setzt Raiffeisen als Kundenzufriedenheitsführerin auf bestehende Stärken und baut diese auch weiter aus.



**Nah**

Wir sind **da**, wo unsere Kundinnen und Kunden sind. **Hybrid** – also persönlich und digital.

Unsere **Zeit** widmen wir unseren Kundinnen und Kunden. Wir **verstehen** sie besser als jede andere Bank.



**Lösungsorientiert**

Wir beraten **persönlich, ganzheitlich** und **pragmatisch**.

Wir bieten **einfache, verständliche** Bank- und banknahe Lösungen und **entscheiden vor Ort**.



**Unternehmerisch**

Wir sind **überzeugt** von unseren Lösungen, nutzen diese und **empfehlen** sie weiter.

Unsere Banken und Mitarbeitenden **denken und handeln unternehmerisch**. Wir **investieren** in unsere Mitarbeitenden, damit sie persönlich und fachlich **wachsen**.



**Genossenschaftlich**

Wir orientieren uns an unseren **Werten**<sup>1</sup>.

Wir **positionieren** unsere Marke **aktiv** und verankern sie in der **Gesellschaft** – lokal und national.

Dieses geschärfte Zielbild baut auf der Vision der Raiffeisen Gruppenstrategie 2025: «Raiffeisen – die innovative Genossenschaftsbank verbindet Menschen».

<sup>1</sup> Die Unternehmenswerte von Raiffeisen sind Glaubwürdigkeit, Nachhaltigkeit, Nähe und Unternehmertum. Ebenso orientiert sich Raiffeisen an den Genossenschaftswerten Liberalität, Demokratie und Solidarität.

# Operationalisierung Zielbild entlang der Handlungsfelder

Für die jeweiligen Differenzierungsfaktoren beschreiben erfolgskritische Handlungsfelder die Umsetzung.

Der **Differenzierungsfaktor «nah»** wird massgeblich durch zwei Handlungsfelder ausgestaltet. Erstens soll mehr Zeit für Kundinnen und Kunden durch Effizienzen geschaffen werden. Hierfür stehen insbesondere die weitere Standardisierung, Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen inklusive einer Vereinfachung des Regelwerks im Fokus. Zweitens ist ein nahtloses Kundenerlebnis auf allen Kanälen erforderlich. Dafür wird neben der Weiterentwicklung des Zusammenspiels der Kanäle insbesondere eine Verbesserung des Kundenerlebnisses durch eine gezielte Modernisierung und Integration einzelner Kanäle, wie des Mobile und Online Bankings, vorangetrieben.

Der **Differenzierungsfaktor «lösungsorientiert»** wird insbesondere durch zwei Handlungsfelder adressiert. Zum einen bedarf es eines ganzheitlichen Beratungsansatzes. Dabei werden die Beratenden zielgerichtet durch Systeme und digitale Hilfsmittel unterstützt. Zum anderen braucht es ein kundenzentriertes Lösungsportfolio. Dafür werden neben dem etablierten, starken Lösungsportfolio von Raiffeisen auch gezielt einzelne Bank- und banknahe Lösungen ergänzt, um die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden noch ganzheitlicher zu adressieren.

Der **Differenzierungsfaktor «unternehmerisch»** wird durch die Förderung von Mitarbeitenden als Handlungsfeld umgesetzt. Hierbei steht der weitere Ausbau von Fach- und Methodenkompetenzen entlang der ganzheitlichen Beratungslösung im Vordergrund. Diesbezüglich wird ein spezieller Fokus auf spezifischen Kompetenzaufbau im Vorsorge- und Anlagegeschäft gesetzt, um die Kundenbedürfnisse umfänglich zu adressieren.

Der **Differenzierungsfaktor «genossenschaftlich»** deckt das Handlungsfeld «Werte extern und intern positionieren» ab. Ein Hauptaugenmerk liegt auf der lokalen und nationalen Positionierung der Marke Raiffeisen.

## Umsetzungsplanung

# Wellenbasierte Umsetzungsplanung bis 2025

Raiffeisen möchte **die Nummer EINS bei Kundinnen und Kunden** sein. Die geschärfte und priorisierte Umsetzungsplanung baut auf dieser Ambition und auf der bestehenden Gruppenstrategie auf. Priorisiert werden alle Aktivitäten, die auf die Kundennähe fokussieren. Konkret werden Themen vorgezogen, welche die Beratungsleistungen stärken, die digitalen Services ausbauen und ein nahtloses Zusammenspiel der physischen Beratung und der digitalen Services ermöglichen.

Das Projektportfolio von 2022 bis 2025 fokussiert sich auf die Projekte, welche zur Erreichung des geschärfen Zielbilds und der Differenzierungsfaktoren notwendig sind. Die Umsetzungsplanung ist in drei Wellen eingeteilt:

- **Welle 1:** Aufbruch zur Transformation (2021-2022)
- **Welle 2:** Mehr qualitative Zeit für Kundinnen & Kunden (2023-2024)
- **Welle 3:** Differenzierung über hybride Beratung (2025)



V&A: Vorsorgen und Anlagen, KEP: Kundenerlebnisportal

## Fokussierung der Lieferobjekte

Das priorisierte Projektportfolio der Umsetzungsplanung besteht aus einzelnen Elementen, welche den Raiffeisenbanken zwischen 2022 und 2025 zur Verfügung gestellt werden. Dabei gibt es bis 2025 **drei klare Kernthemen**, auf die sich Raiffeisen bis 2025 fokussieren wird:

- **Effizienter Hypothekarprozess**
- **Umfassendes Self-Service-Angebot**
- **Ganzheitliche hybride Beratung**

### **Gruppenstrategie generiert ein attraktives Kosten-Nutzen-Verhältnis**

Die beschriebene Fokussierung der Strategieumsetzung hat Implikationen sowohl auf den geplanten Nutzen als auch auf die geplanten Investitionen des Programms. Das Investitionsvolumen für die Gruppenstrategie Raiffeisen 2025 liegt bei einmalig rund 490 bis 540 Millionen Franken in der Strategieperiode 2021–2025.

Anhang

# Impressum

Raiffeisen Schweiz Genossenschaft

Raiffeisenplatz

CH-9001 St.Gallen

+41 71 225 84 84

[raiffeisen.ch](http://raiffeisen.ch)

[medien@raiffeisen.ch](mailto:medien@raiffeisen.ch)