

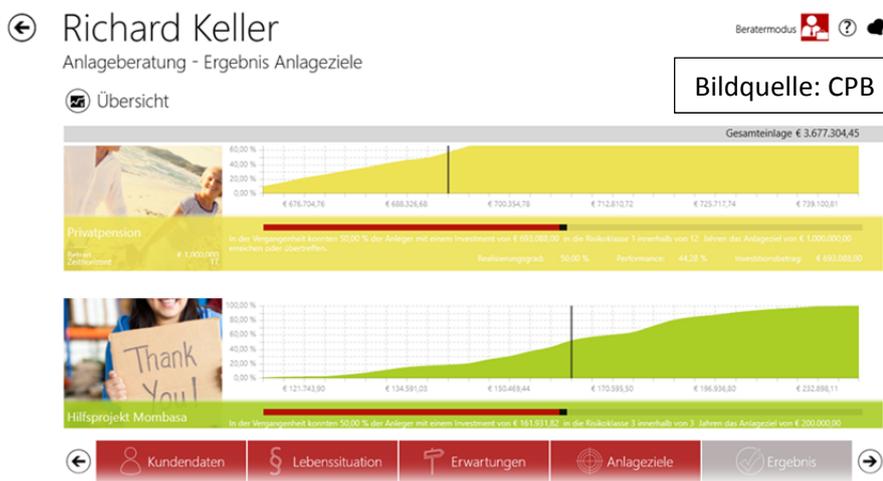
## **PROFOS – Die App für Banker** **CPB Software (Austria) GmbH & IGW**

Die CPB Software (Austria) GmbH entwickelt eine mobile Managementapplikation (PROFOS) für Anlageprozesse. PROFOS ist eine Tablet App, die die Kundenberatung jederzeit und an jedem Ort unterstützt. Einsatzbereiche sind dabei Private- und Retail Banking oder die Beratung von Firmenkunden.

PROFOS soll dabei sowohl das „On-Boarding“, der Kunden-/Konteneröffnungsprozess zu Hause beim Kunden, das Beratungsgespräch im Hotel oder die Analyse der Portfolios Ihrer Kunden an Ihrem Arbeitsplatz in der Bank abdecken. Der Funktionsumfang soll Wertpapieraufträge, den Zugriff auf

historische Kundenbelege, Vertriebsunterlagen oder präzise präsentierte Performancewerte ausgewählter Portfolios umfassen.

Die CPB Software (Austria) GmbH ist im Rahmen der Aktion „ExpertInnen der TU Wien beraten Wiener Unternehmen“ an das Forscherteam Wolfgang Reitberger und Wolfgang Spreicer vom Institut für Gestaltungs- und



Wirkungsforschung herantreten, um einerseits die neuartigen Nutzungskontexte und – interaktionen, die sich durch die mobile Einsatzmöglichkeit ergeben, zu analysieren und andererseits Möglichkeiten und Ansätze zur Integration von Gameful Design Elementen zu diskutieren.

Im Rahmen der Beratung wurde von Seiten der Experten der TU Wien ein nutzerInnenzentrierter Gamification Ansatz vorgeschlagen. Da der Beratungskunde eine kreative Umsetzung der Problemstellung wünscht, sind spielerische Ansätze auf dem Bereich der Gamification eine gute Möglichkeit, um die sonst eher trockene Eingabe von Kundendaten attraktiver zu gestalten. Möglichkeiten reichen hier von einer multimedialen Umsetzung bis zu einer Implementierung als Mini-Adventure. Wesentlich für die Entscheidung der Umsetzungsform wird die zu erwartende Zielgruppe sein. Derzeit ist mit einer gehobenen Kundenschicht zu rechnen, in der Folge soll die Zielgruppe breiter werden. Um die zu entwickelnde Applikation auf die Kundenwünsche hin zu optimieren ist es wie bei allen technologischen Entwicklung notwendig, die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden von Beginn an in den Entwicklungsprozess zu integrieren. Ein solches benutzerInnenzentriertes Design hat zahlreiche Vorteile:

- Durch die frühe Einbindung von NutzerInnen werden kostspielige und aufwändige Änderungen von Produkten und Dienstleistungen in einem späten Entwicklungsstadium minimiert.
- Reduktion von Nachbesserungen nach dem Release.

- Einfache Nutzerbarkeit und eine hohe User Experience machen das Produkt/die Dienstleistung wettbewerbsfähiger und hebt diese von Konkurrenzangeboten ab.
- Reduktion der Kosten von Unterstützungsmaterialien, Kundensupport und Einschulungsmaßnahmen.
- KundInnen profitieren von der einfachen Bedienung durch geringeren Aufwand in der Lernphase, geringerer Fehleranfälligkeit und höherer Produktivität.

Durch die innovative Umsetzung der Applikation unter Einbeziehung von Gamification Elementen wird eine herausragende User Experience erreicht, wodurch Kunden das Service gerne nutzen. Darüber hinaus garantiert eine innovative Lösung, die auf spezielle Bedürfnisse der gehobenen Nutzergruppe zugeschnitten ist, einen hohen Wiedererkennungswert- und Kundenbindungswert.

Um die Entwicklung der Applikation weiter wissenschaftlich begleiten zu können, wird eine zukünftige Zusammenarbeit im Rahmen eines FFG Innovationsscheck plus vereinbart.

#### Weiterführende Informationen:

 PROFOS - CPB Software (Austria) GmbH [www.cpb-software.vom/profos/](http://www.cpb-software.vom/profos/)

 Institut f. Gestaltungs- und Wirkungsforschung [www.igw.tuwien.ac.at/hci/](http://www.igw.tuwien.ac.at/hci/)

 Ihr Ansprechpartner für Anbahnungen von F&E-Kooperationen mit der TU Wien:  
Dr. Elisabeth Schludermann  
Forschungs- und Transfersupport  
[elisabeth.schludermann@tuwien.ac.at](mailto:elisabeth.schludermann@tuwien.ac.at)  
T: 01-58801-41534