

Kundenverhalten analysieren und kontrollen

Thomas Birnstein (Vorstand P3N AG)

Steffen Wittwer (Vertriebsleiter P3N AG)



Ihre Diskussionspartner



Thomas Birnstein
Vorstand

- bis 2008: Leiter der Abteilung Dienstleistungen in der Sparkasse Zwickau
- bis 2016: Geschäftsführer P3N BERATUNGs GMBH
- bis 2016: Vorstand der P3N AG
- seit 2009: Dozententätigkeit (ADG, SK-Akademien ...)



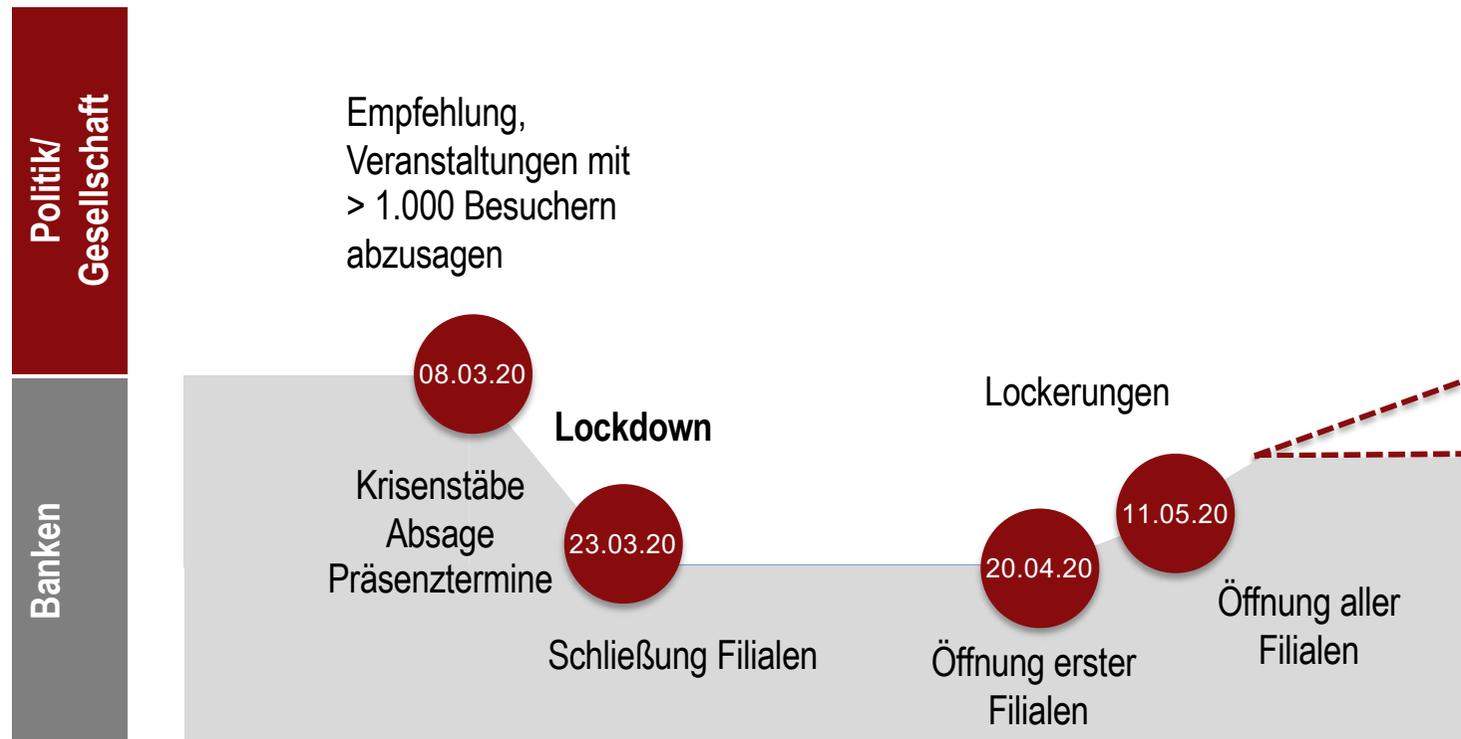
Steffen Wittwer
Vertriebsleiter

- bis 2008: Bankkaufmann, Medialer Vertrieb, unbarer Zahlungsverkehr, Karten und Terminalgeschäft in einem regionalen KI
- bis 2017: Vertriebler bei ALVARA AG, Lösungen im Bereich Bargeldbearbeitung für Banken, Handel, WDL
- seit 2017: Vertrieb bei P3N AG

Wie wird das neue „Normal“ mit und nach CORONA aussehen?

Thesen und Diskussion rund um die Identifikation und Bewertung der neuen/alten Kundenbedürfnisse an Bankservice

Chronologie des CORONA-Lockdown und die Reaktion der Banken



Umfrage – Wo stehen Sie und Ihre Kunden nach dem Lockdown

Gehen Sie auf www.menti.com und benutzen Sie den Code 62 02 6



Aktueller Status Filialöffnungszeiten

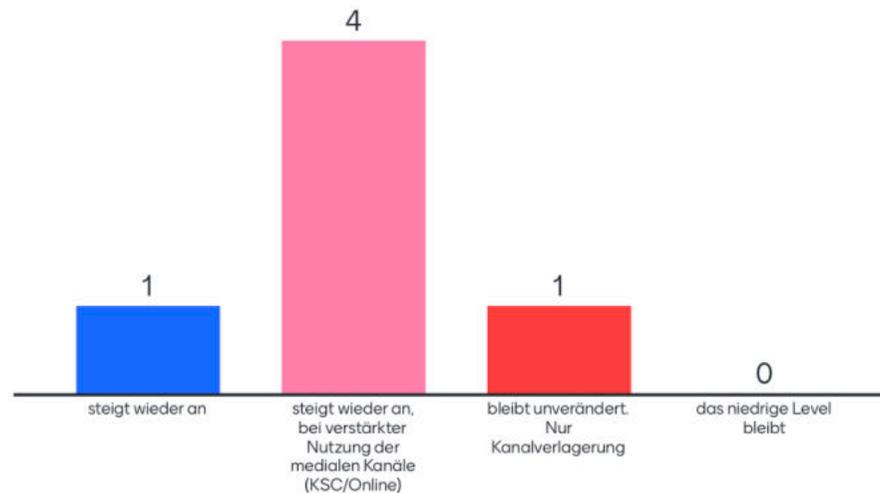


Umfrage – Wo stehen Sie und Ihre Kunden nach dem Lockdown

Gehen Sie auf www.menti.com und benutzen Sie den Code 62 02 6

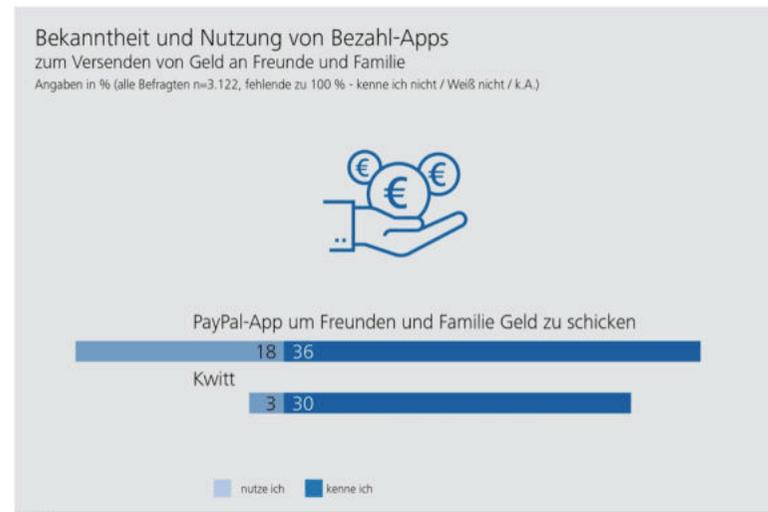
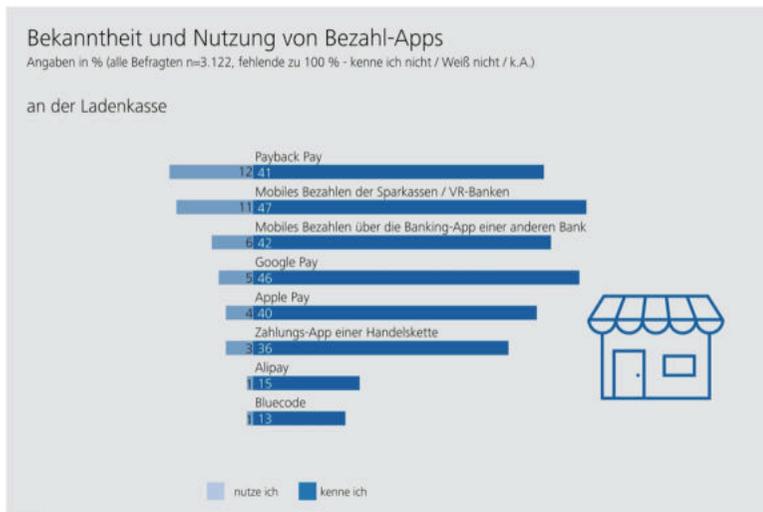
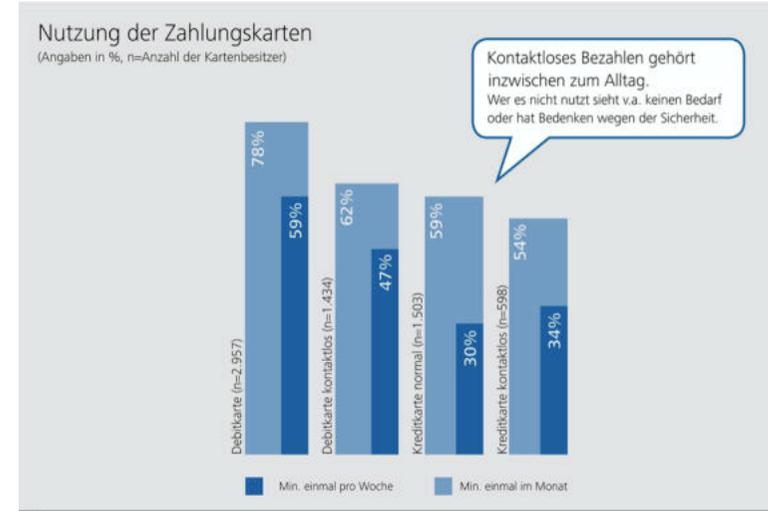
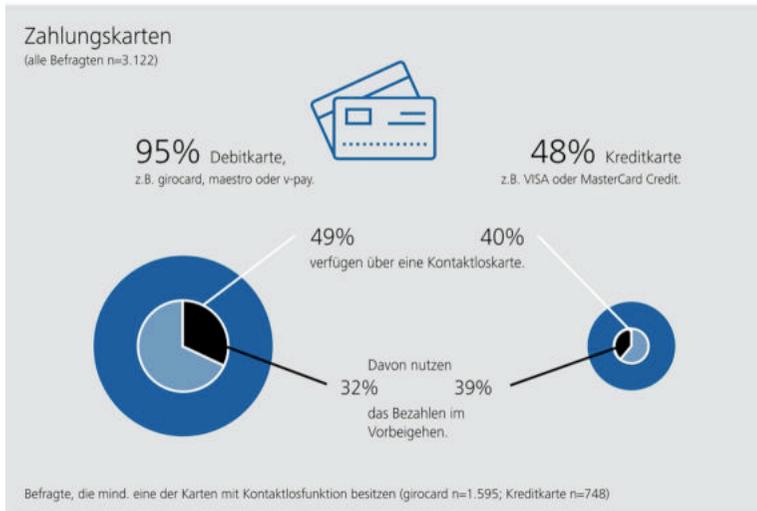
Inanspruchnahme Serviceleistungen aus Kundensicht

Mentimeter



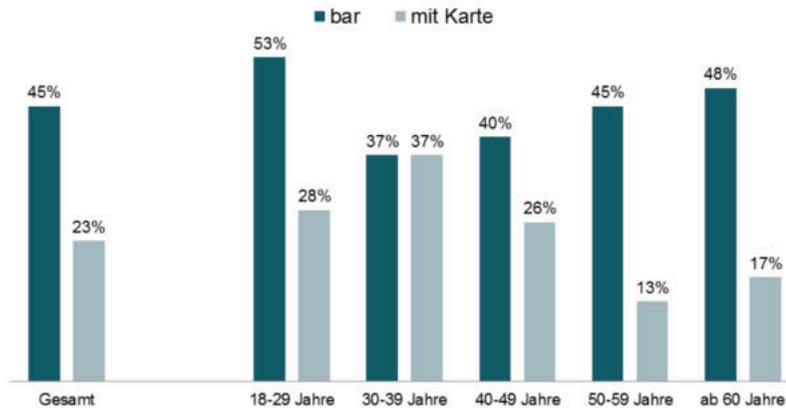
Kontaktloses Bezahlen wird Normalität

Deutsche Bundesbank – 15.01.2020



Die Meinungen gehen auseinander ...

Beim Einkaufen zahle ich im Geschäft lieber ...



Quelle Bankenverband

© www.Der-Bank-Blog.de

Dr. Hansjörg Leichsenring
Management und Beratung für Banken
und Finanzdienstleister

Die Mehrheit bezahlt Einkäufe lieber bar.

WANDEL AN DER LADENKASSE Die Deutschen zahlen in der Coronakrise immer seltener in bar

Viele Geschäfte bitten wegen der Pandemie um Kartenzahlung – und die Verbraucher folgen diesem Appell. Experten rechnen mit einem dauerhaften Wandel.



Erste Erkenntnisse zu den CORONA-Auswirkungen auf das Kundenverhalten aus Banken

Veränderung Nutzung
GAA*

- 38,5 %

Veränderung Online-ZV-
Buchungen*

+ 11,5 %

Anrufe im KDC/KSC*

+ 50,2 %

Veränderung GAA-
Nutzung in der Schweiz**

- 28 %

Veränderung Zugänge-
Online-Banking (VR
Netkey)*

+ 24,3 %

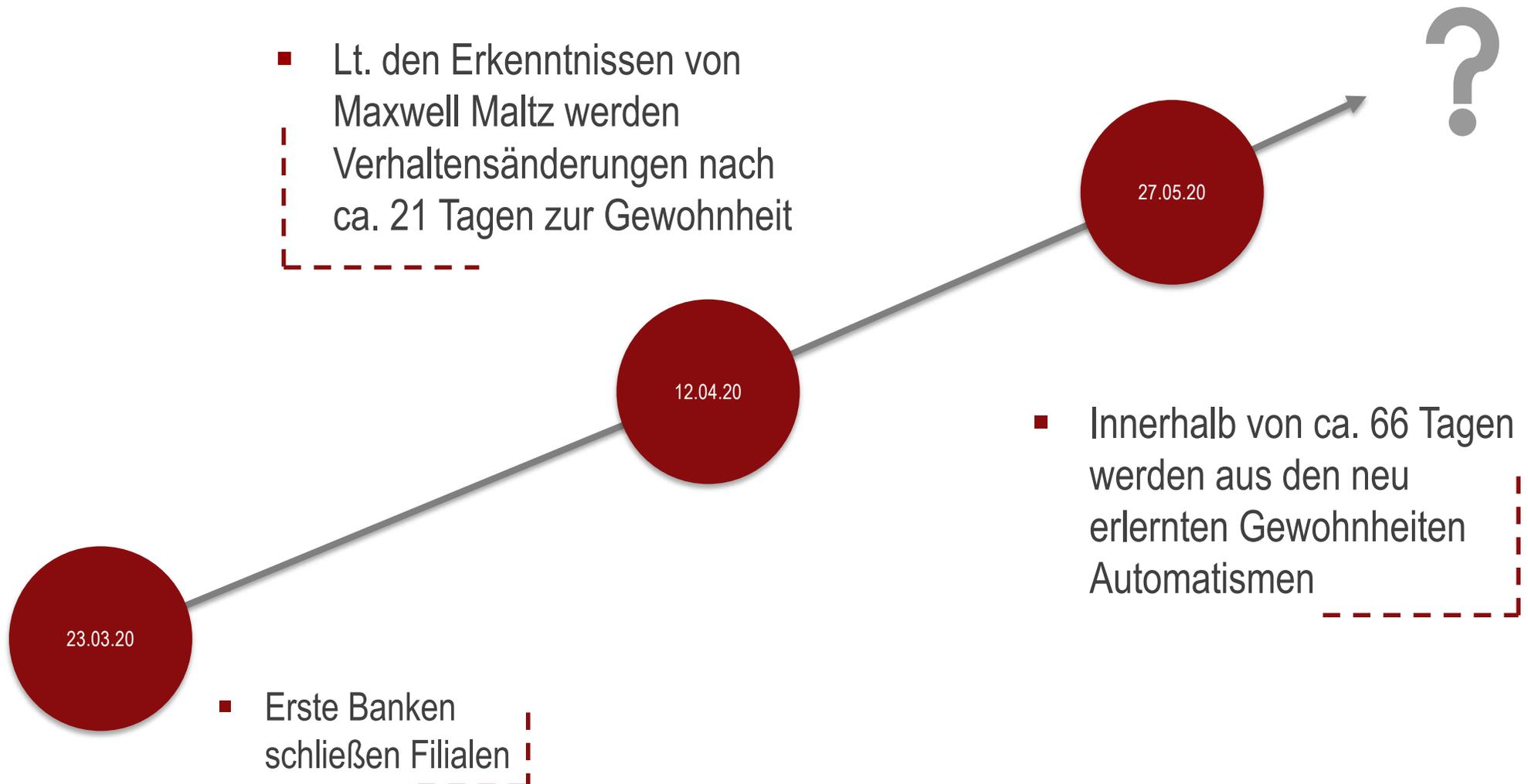
Veränderung ZV-
Buchungen im
mitarbeiterbedienten
Service*

- 25 %

* Quelle: Panel-Befragung Stephan Vomhoff

** Analyse P3N

Erzwungene Verhaltensveränderungen werden zur Gewohnheit



Thesen zur Veränderung im Kundenverhalten durch CORONA



1. Die Veränderung im Kundenverhalten ist unumkehrbar. Es sind neue Automatismen entstanden.

2. Die Nutzung von Bargeld wird in 2020 um 25 % - 30 % sinken.

3. Die Filiale verliert aus Sicht der Kunden im Kontext Service sehr stark an Bedeutung.

4. Die Anzahl der Filialen wird sich stark reduzieren. Verbleibende Filialen verwandeln sich in Erlebniswelten für Kunden, die digitale und analoge Ansätze verknüpfen.

5. Der Fokus in naher Zukunft liegt in der Digitalisierung und der Automatisierung der Serviceangebote im KSC/KKC, Online- und Mobilebanking.

Umfrage – Welcher These stimmen Sie zu?

Gehen Sie auf www.menti.com und benutzen Sie den Code 20 82 70

Wie ist ihre Meinung?

 Mentimeter



Die Veränderung im Kundenverhalten ist unumkehrbar.



Die Nutzung von Bargeld wird um 25 % - 30 % sinken.



Die Filiale verliert im Kontext Service stark an Bedeutung.



Verbleibende Filialen verwandeln sich in Erlebniswelten, die digitale und analoge Ansätze verknüpfen.



Der Fokus liegt zukünftig in der Digitalisierung und der Automatisierung der Serviceangebote im KSC/KKC, Online- und Mobilebanking.



Ich stimme keiner dieser Thesen zu.

Wann wird sich das neue „normale“ Kundenverhalten einstellen?

Entscheidungen bzgl. Öffnungszeiten oder Standorten liegen auf Eis oder werden vorweg genommen.

Personalplanungen und Strukturentscheidungen liegen auf Eis.

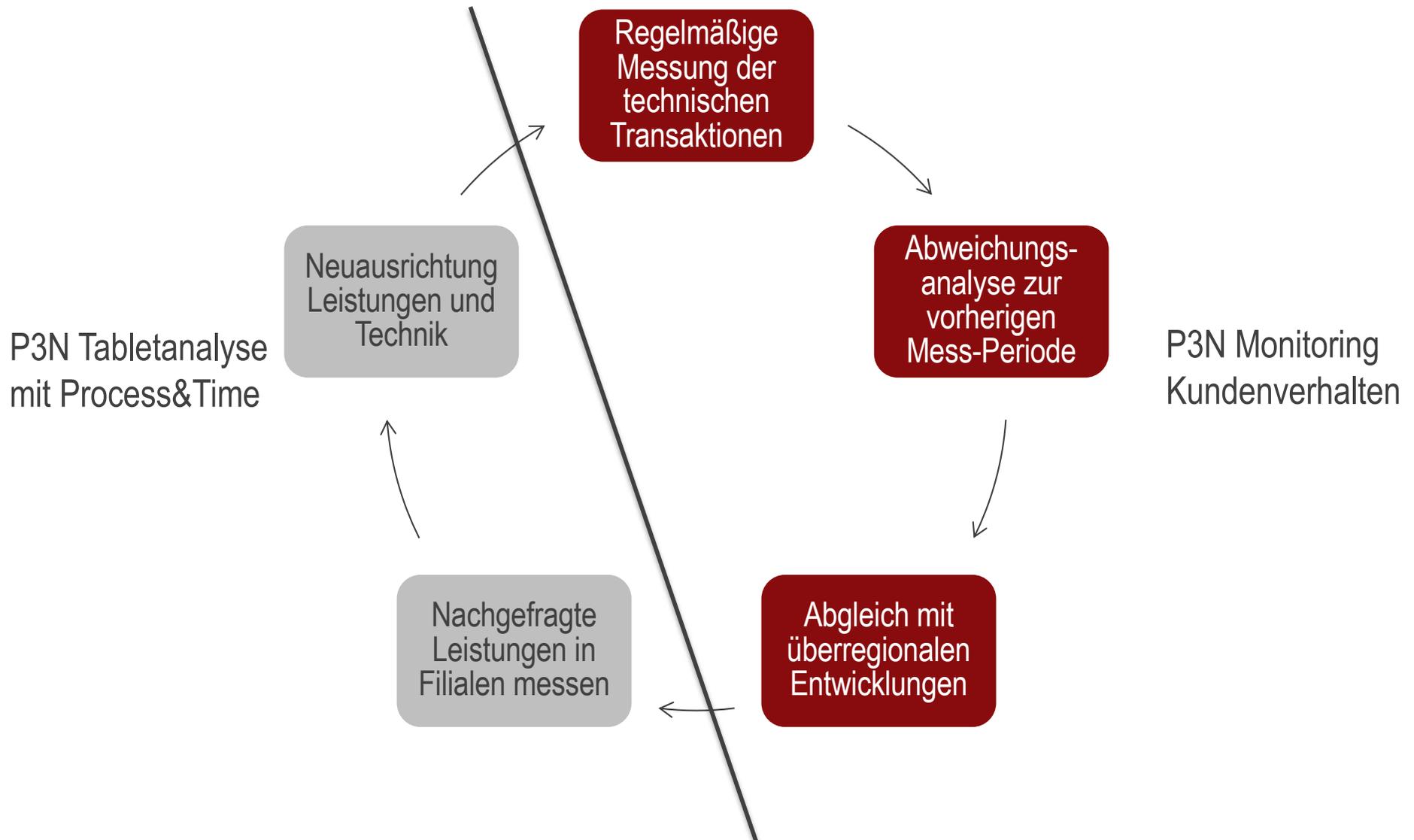
Ersatzinvestitionen in SB-Technik stehen an.

Wie kann festgestellt werden, ob sich das neue „Normal“ eingestellt hat?

Das neue normale Kundenverhalten erkennen

Qualitative Messung

Quantitative Messung



Was ist schon normal?



Öffnungszeiten "Digilog Cafe"

Wie häufig würden Sie
unser Café besuchen?

Umfrage auf
www.p3n.de

Themenwünsche



<https://www.menti.com/cciftnqjid>

[menti.com](https://www.menti.com) / Code: 64 32 69



XING



P3N DigiLog Café

Diskutieren Sie mit Kolleginnen und Kollegen über aktuelle Entwicklungen in unserem DigiLog Café. Tauschen Sie sich aus und profitieren Sie vom Wissen dieser Experten-Community.

Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit



P3N AG
Crimmitschauer Str. 32
08412 Werdau

P3N AG – NL Würzburg
Ostring 2-4
97228 Rottendorf

Telefon: +49 3761 70948-0
E-Mail: assistentz@p3n.de
Internet: www.p3n.de
oder auf XING und LinkedIn

29. Mai 2020 von 10 – 11 Uhr

Themen:
**Kundenzufriedenheit durch
intelligente Omnikanalsteuerung**

Amir Lettgen (Senior Berater P3N AG)
Daniel Bourgeois (Senior Berater P3N AG)