

NEUE TOUCHPOINTS IM PAYMENT – CHANCEN FÜR BANKEN?

Andre Standke, Dr. Thede Consulting

FPN-Zahlungsverkehrs-Symposium 17.02.2016



Es gibt viele verschiedene ‚Wearables‘, von denen die Smartwatch momentan das größte Potential für Bezahlungen bietet.

PAYMENT POTENTIAL BEI WEARABLES



NFC-VERBINDUNG ✓

LOCATION-BASED ✓

BIOMETRIE ✓

Bezahlung über die Smartwatch ist einfach, aber die Hürden ‚Akzeptanz‘ und ‚Funktionalität‘ müssen noch überwunden werden.

ENTWICKLUNG PAYMENT

BARGELDLOS

KONTAKTLOS

‚KARTENLOS‘

‚NAHTLOS‘



Ein erfolgreicher Touchpoint muss ein bequemer, fast unsichtbarer Schritt im Shopping-Prozess sein – Wearables bieten dies.

DIE ZUKUNFT

01. Das Zahlverfahren muss 'nahtlos' funktionieren und sich an alle relevanten Touchpoints anpassen.
02. Ein kanalübergreifendes Einkaufserlebnis wird Impulskäufe neu definieren – und das Bezahlen revolutionieren.
03. Loyalty und damit transaktionsbasierte Kundendaten werden ein wichtiger Bestandteil!
04. Mobile Check-out-Lösungen könnten Terminal-Prozesse ablösen.

Erfolgreiche Geschäftsmodelle zeichnen sich durch ihre radikale Kundenorientierung aus und können als Vorbild für Banken dienen.

REGELN



RULES

Radikale Kundenorientierung.

Plattform für Angebot & Nachfrage.

Mehrwert für den Kunden im täglichen Leben.

Trennung von Geschäftsmodell und Infrastruktur.

Nervige (aber notwendige) Prozesse werden 'versteckt'.

Spezialfunktionen werden an externe Innovationsführer ausgelagert.

Auch die neuen Touchpoints müssen zuallererst eine Relevanz für den Kunden schaffen. Aber wie geht das?

FAZIT

WEARABLES BIETEN:

- ✓ Kontextbasierte Interaktion
- ✓ Verknüpfung von physischer und digitaler Welt
- ✓ Mehr Informationen über den Träger
- ✓ Nahtlose Integration in Prozesse
- ✓ Bequemen und schnellen Zugang zu Information und Interaktion

Payment wird zum Teil eines integrierten Prozesses.

HERAUSFORDERUNGEN

- ✓ Stärken von Wearables dürfen nicht verspielt werden
 - ✓ Wirtschaftlichkeit und Geschäftsmodell
 - ✓ Kundenzentrierte Use-Cases
 - ✓ Datenschutz & Sicherheit

Banking

Lösungen für Wearables müssen ein herausragendes Kundenerlebnis bieten und nicht nur als reduzierte Mobile-App verstanden werden.

DR.**THEDE**CONSULTING

Andre Standke
Neue Burg 2
D-20457 Hamburg

T 040 226303221
standke@dr-thede.com
www.dr-thede.com