DISCOVERY DAY 2019

WIEN | ZÜRICH | MÜNCHEN



Gudars Ahrabian

# Transformation in der Finanzdienstleistungsbranche

© by C.I.C Software GmbH

© by C.I.C Software GmbH

# Fragen zur Transformation

...ZEIT

technisch

irdisch

ausserirdisch

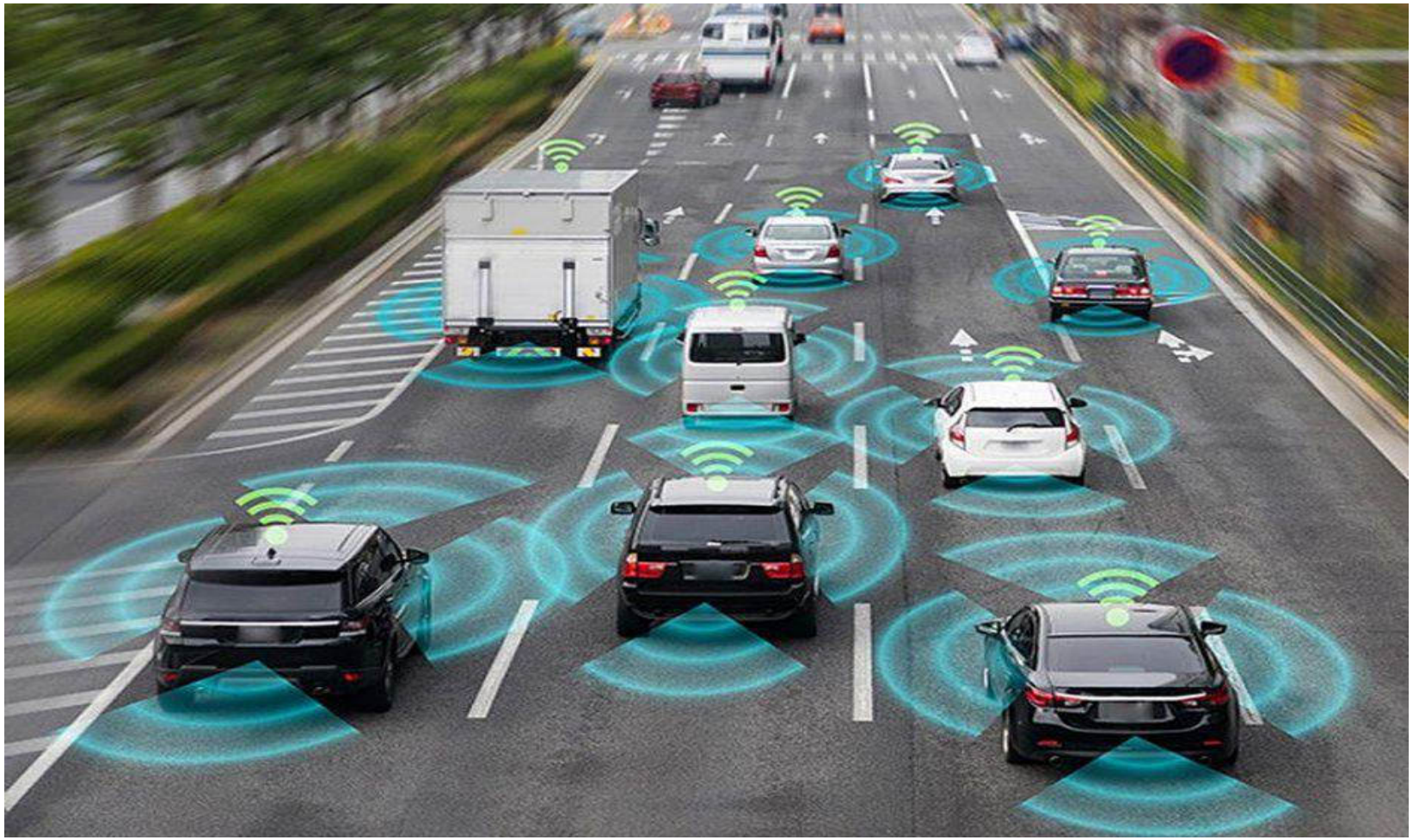
politisch

# Wird China die Weltmacht Nummer 1?

*Quelle: Karte Wikipedia,*
*Logo Wikipedia*

*Quelle: McKinsey & Company*

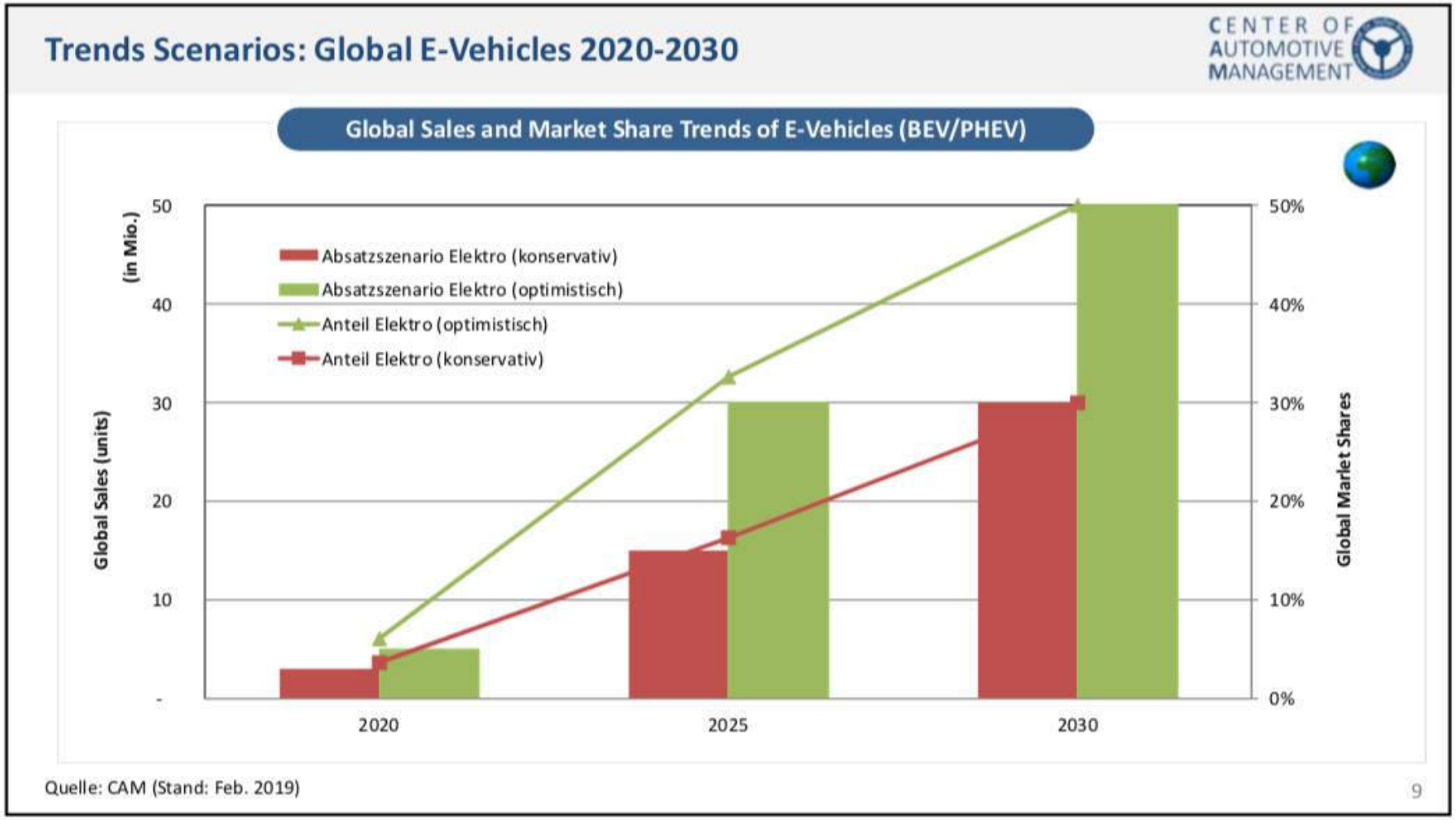
# Werden wir autonom fahren?



*Quelle: Flickr*

© by C.I.C Software GmbH

# Werden wir in der Zukunft elektrisch fahren?



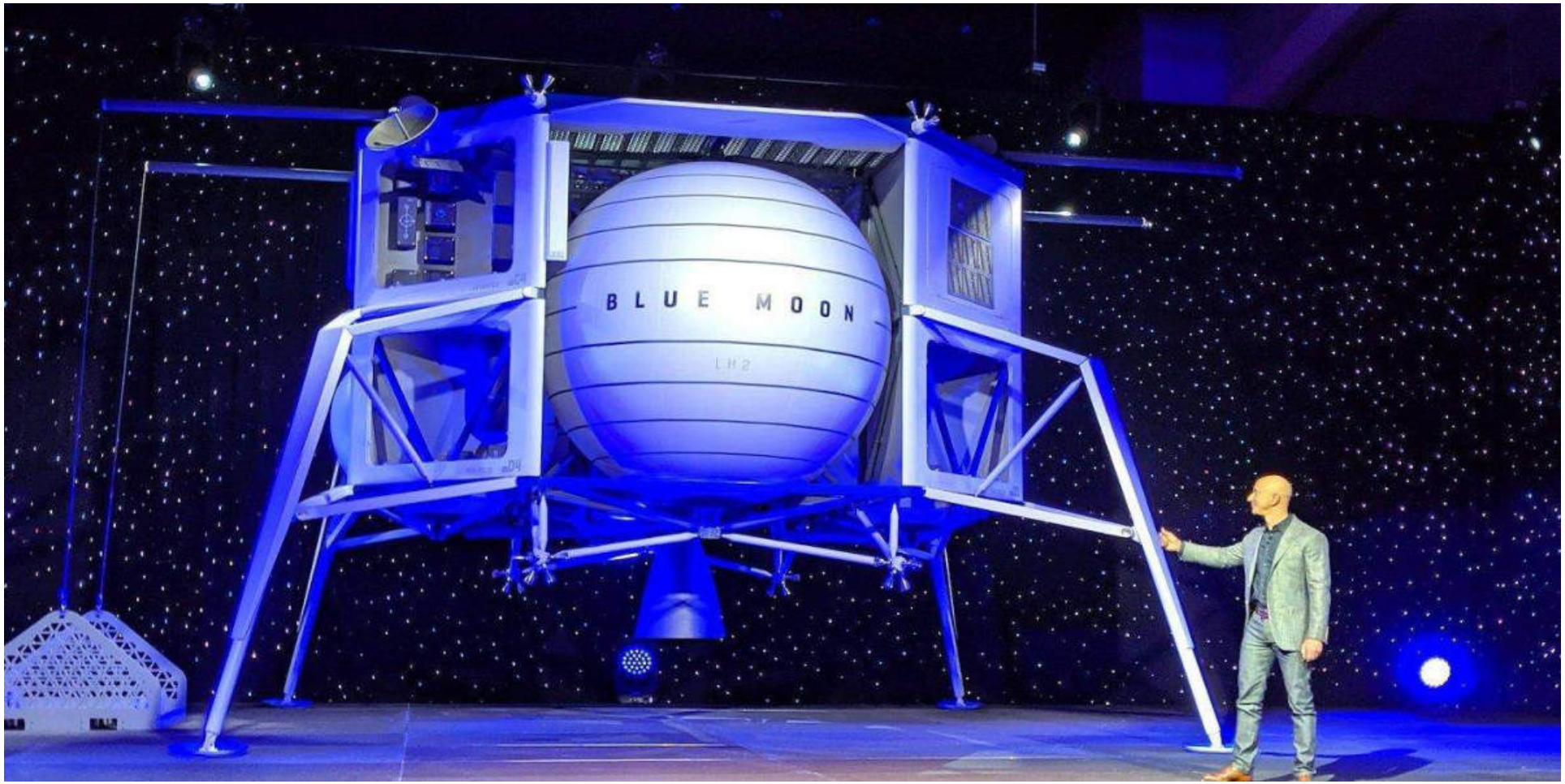

*Prof. Dr. Stefan Bratzel*

*Künftige Entwicklungen im Automobilbereich*

*BDL Tagung 7.5.2019 / Wiesbaden*

© by C.I.C Software GmbH

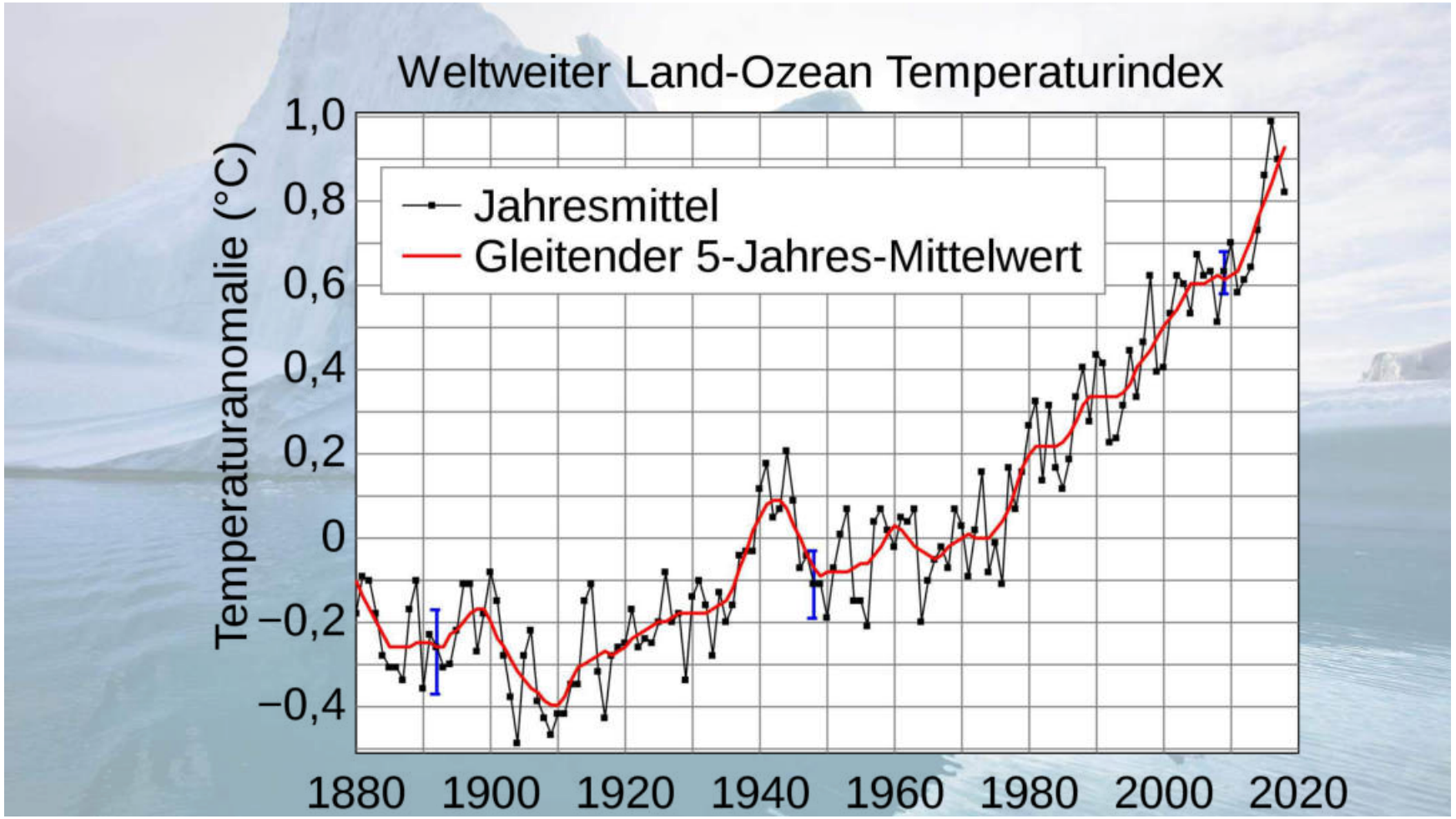
# Werden wir auf dem Mond leben?




*09.05.2019*
*Quelle:*
*Business Insider*

© by C.I.C Software GmbH

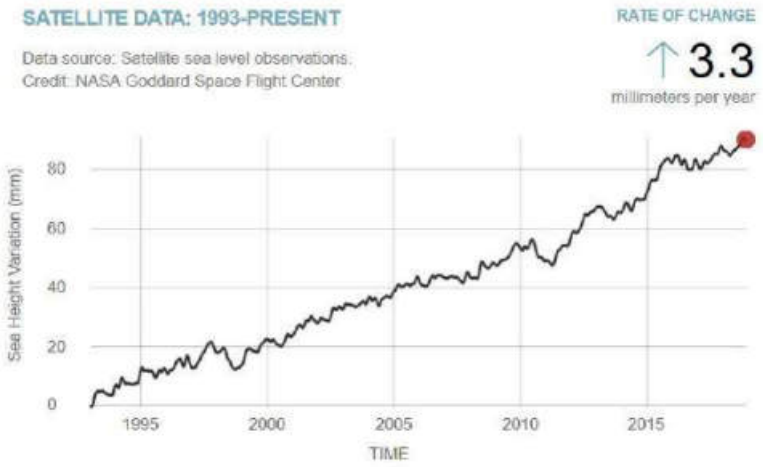
# Wird die Erde sich weiter erwärmen?




*Quelle: Wikipedia*

© by C.I.C Software GmbH

# London mit Erderwärmung um 4° Celsius




Szenarien zum Recherchieren:
http://sealevel.climatecentral.org/

*Quelle: ECOURBANGUB 12. November 2015 von Paul Münzner*

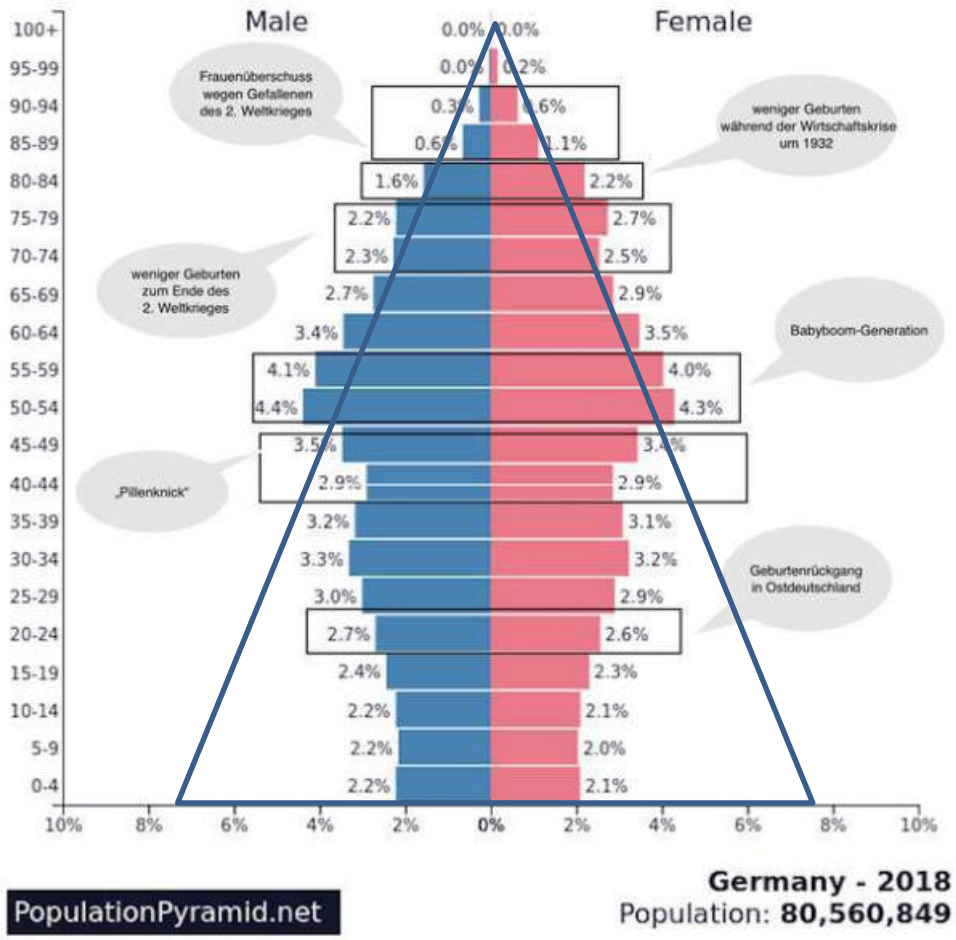
# Neue Zielgruppen für Finanzprodukte

*Quelle: https://de.m.wikipedia.org/wiki/Datei:Greta_Thunberg_sp119.jpg*

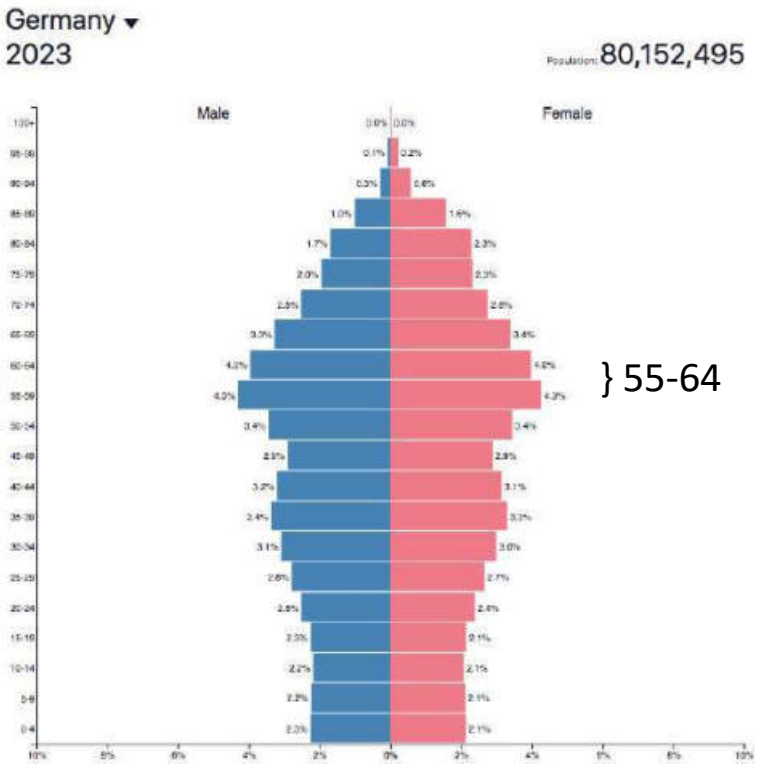
**Influencer**:

- Friday for Future
- Kylie Jenner
  SnapChat
  Börsenwert 1,3 Mrd EUR verloren
- Finanzdienstleister-Influencer

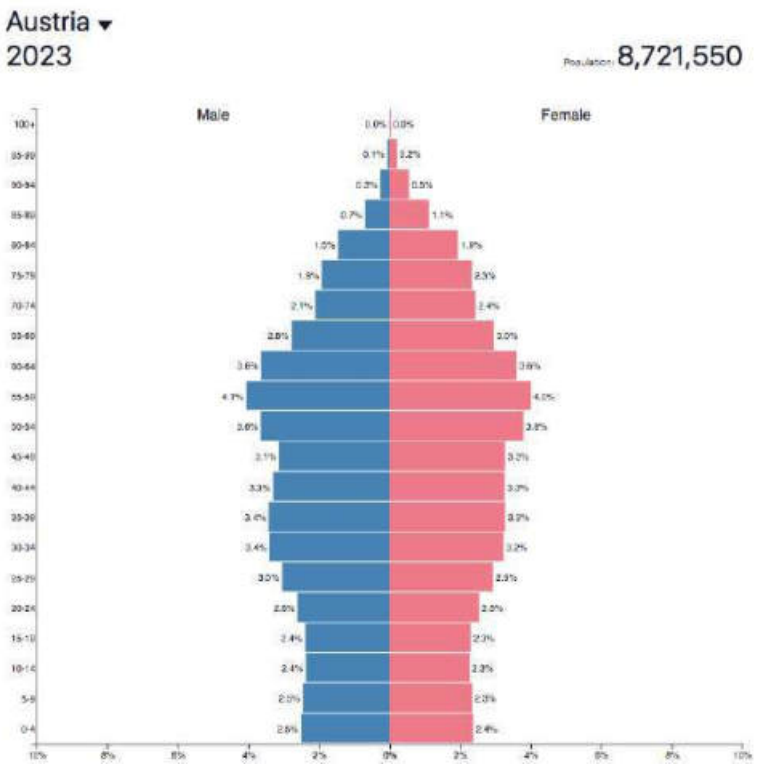
@ambajorat, @aboutfintech, @blicklog, @electrouncle, @klotzbrocken, @casparschlenk

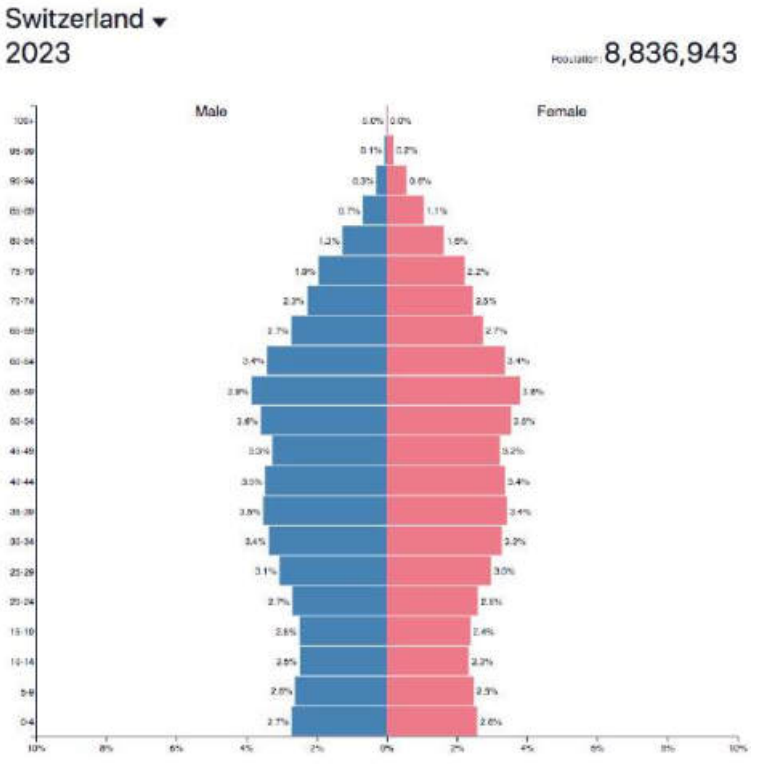


# DACH-Population 2023




} 55-64

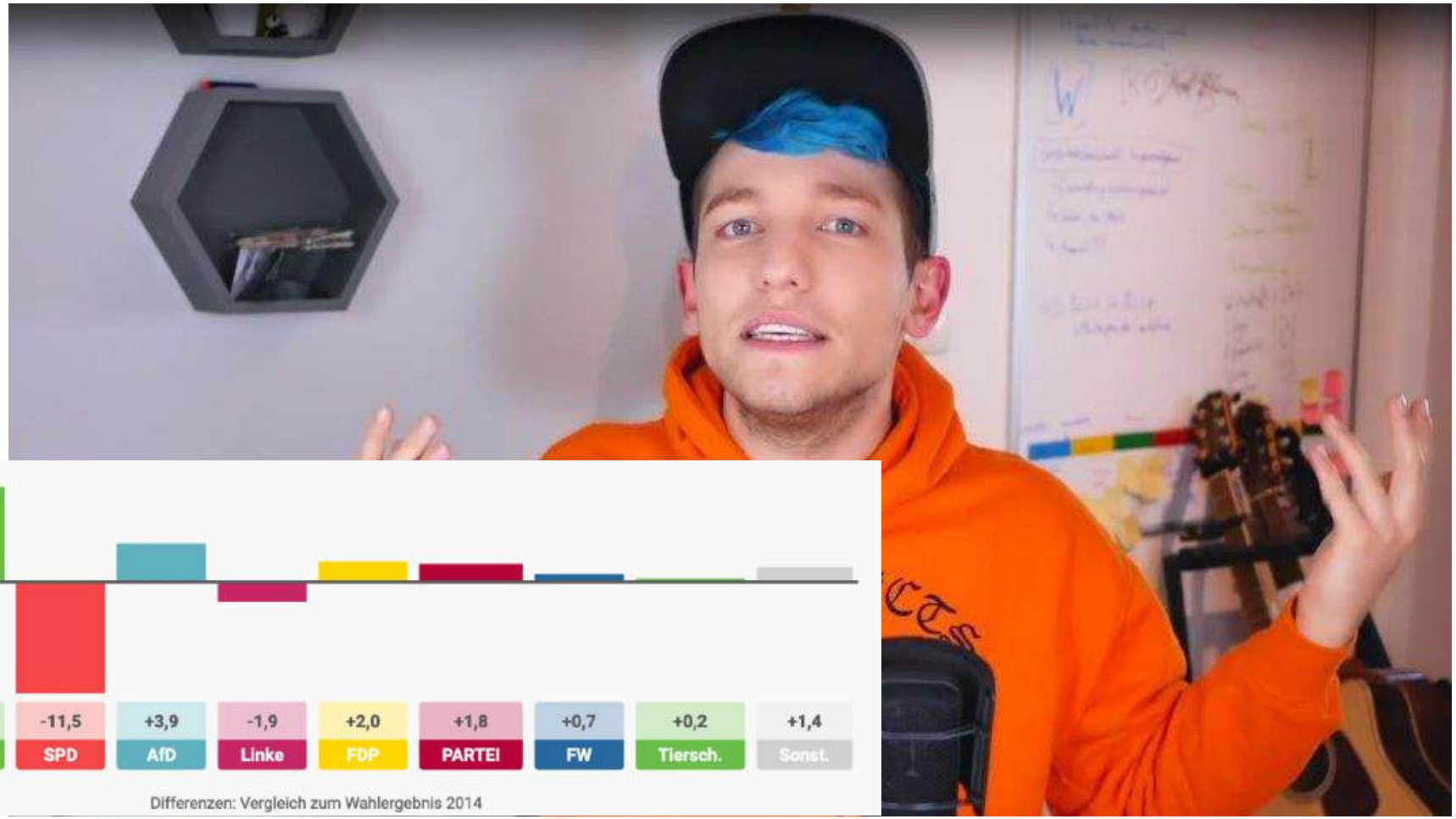


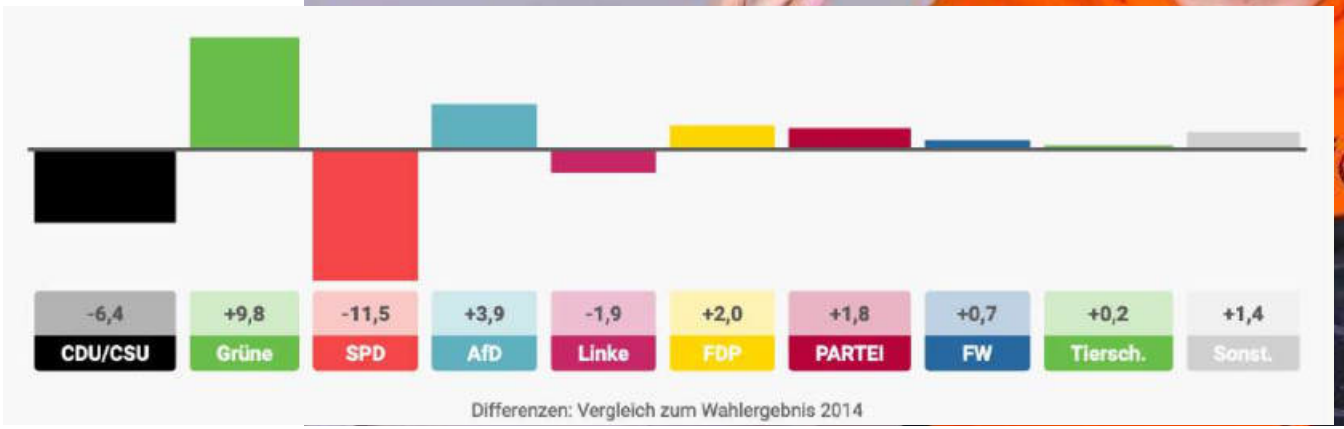




*Quelle: https://www.populationpyramid.net/*

© by C.I.C Software GmbH

# Veränderte Kommunikationskanäle / Meinungsbildung






*Quelle:*
*Spiegel Online*
*YouTuber Rezo*
*Europäisches Parlament*

# Neue Wertvorstellungen der Generation bis 35

-> Veränderte Zielgruppen
-> Verändertes Verhalten
-> Veränderte Meinungsbildung (YouTube)
-> Veränderte Produkte / Angebote

Bsp: Entwickler – kein Führerschein – fährt Zug oder Fahrrad, wartet auf autonomes Fahren !

Mobile Devices werden immer mehr benutzt

-> Bei der Generation bis 35 umso mehr
-> Umso jünger -> umso mehr Mobile Devices

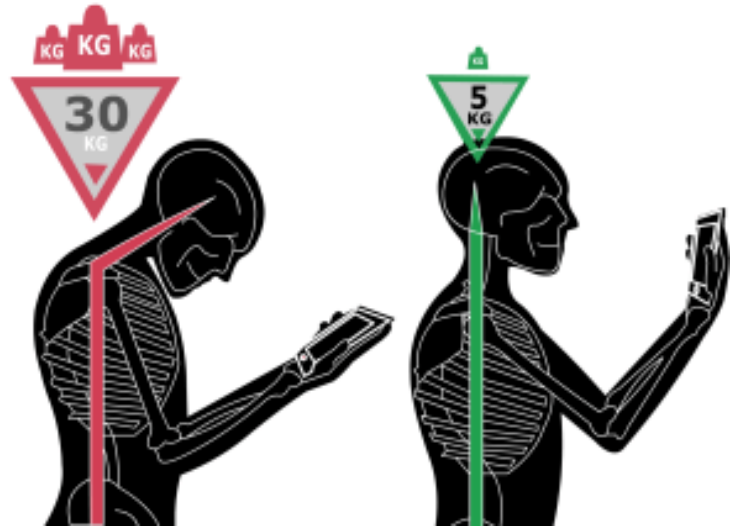
© by C.I.C Software GmbH

# FOMO Fear Of Missing Out

- FORSA-Studie: Durchschnitt 3h soziale Medien bei 12 bis 17-Jährigen; Mädchen mehr als Jungen

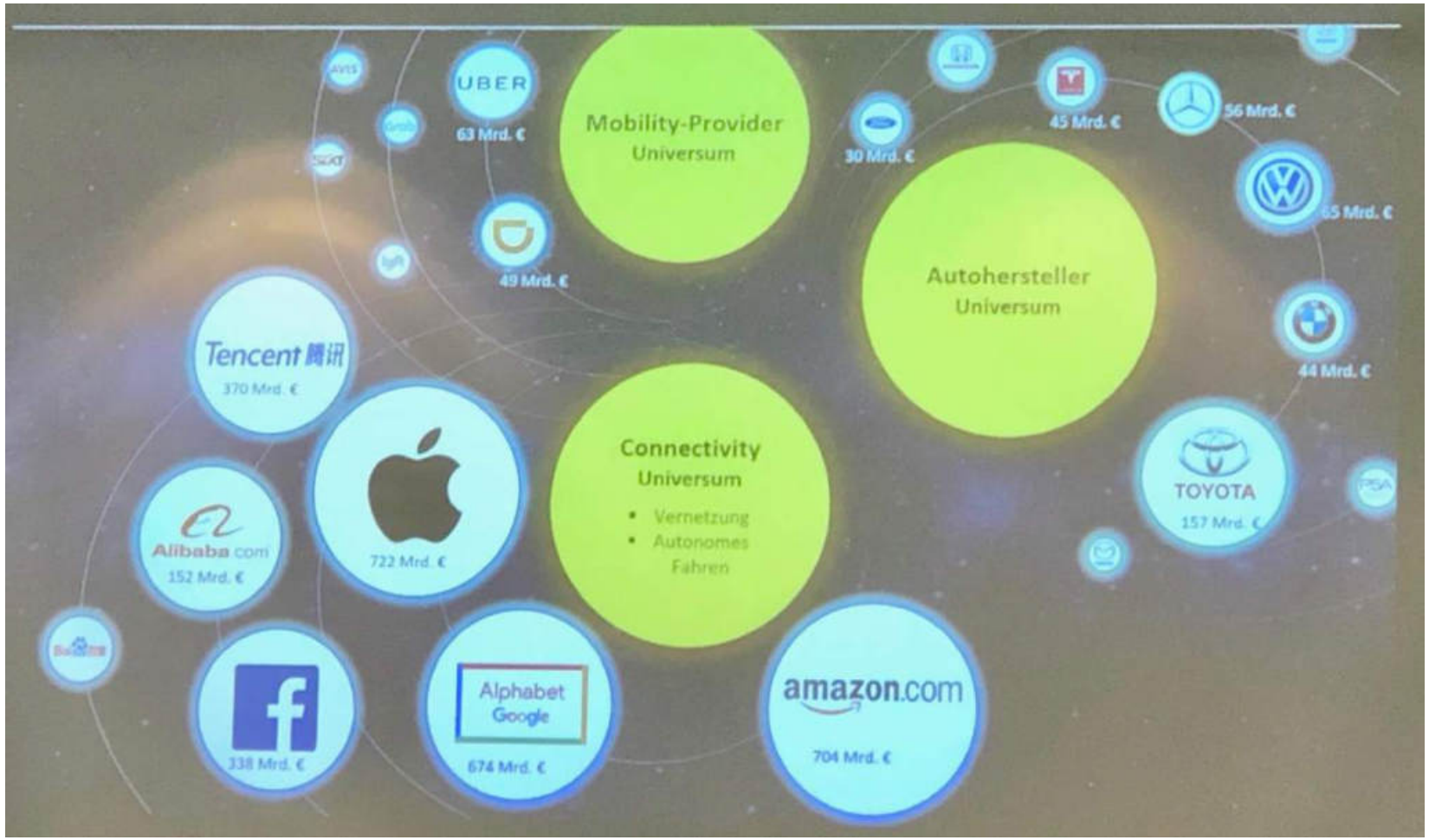
- 700.000 Menschen in Deutschland sind von Online-Sucht betroffen
  - Bis zu 15h / Tag online
  - Anstieg der Krankheiten (physisch Augen, Rücken, ernährungsbedingte Fehlbildungen)
  - Steigerung der Depressionsrate
  - Soziale Vereinsamung

- Jeder Dritte zwischen 14 und 24 fürchtet süchtig zu sein




*Quelle: www.schmerz-im-nacken.de*

# Produkte (andere Anbieter melden sich an)




*Prof. Dr. Stefan Bratzel*

*Künftige Entwicklungen im Automobilbereich*

*BDL Tagung 7.5.2019 / Wiesbaden*

**Trends im Automobilsektor:**

-> Vom Verbrenner zum Elektro
-> Vom Besitz zur **flexiblen** Nutzung
-> Vom Fahren zum Mehrwert
-> Abomodelle / Carsharing

© by C.I.C Software GmbH

SMARTPHONE-MARKT

## Apple verkauft in China ein Fünftel weniger iPhones

AKTUALISIERT AM 11.02.2019 - 20:35

**Apples Absatz mit iPhones ist in China deutlich eingebrochen. Berechnungen von Marktforschern zeigen: die Geräte sind schlichtweg zu teuer. Den größten Smartphone-Markt der Welt beherrscht derweil eine Firma, die international in der Kritik steht.**

FAZ am 11.02.2019

# Trotz Rückgang Absatz iPhone – steigender Kurs

*Quelle: boerse.de (25.5.2019)*

Neue Streamingdienste:

1.4 Mrd. Apple Geräte
Abo-Modell (USA 69%)
Europa <30%

Pay

In den USA werden bis Ende des Jahres 70 Prozent aller Läden Apple Pay akzeptieren, man erwarte bis zu 10 Milliarden Zahlungen über Apple Pay. In fünf Jahren werde das System kartenbasierte Zahlungen überholt haben.

© by C.I.C Software GmbH

# Neue Absatzkanäle

- BMW: bereits **6%** der Neufahrzeuge werden online abgewickelt.
- Verschiebung der Deckungsbeiträge in die Aftersales Phase (Santander **69,4%**)

- **80%** der Kunden informieren sich vor dem Autokauf im Internet
- **51%** der Ratenkreditkunden der fidor Bank nutzen den FTS-Check *(SHS expert Lounge 13.03.2019)*

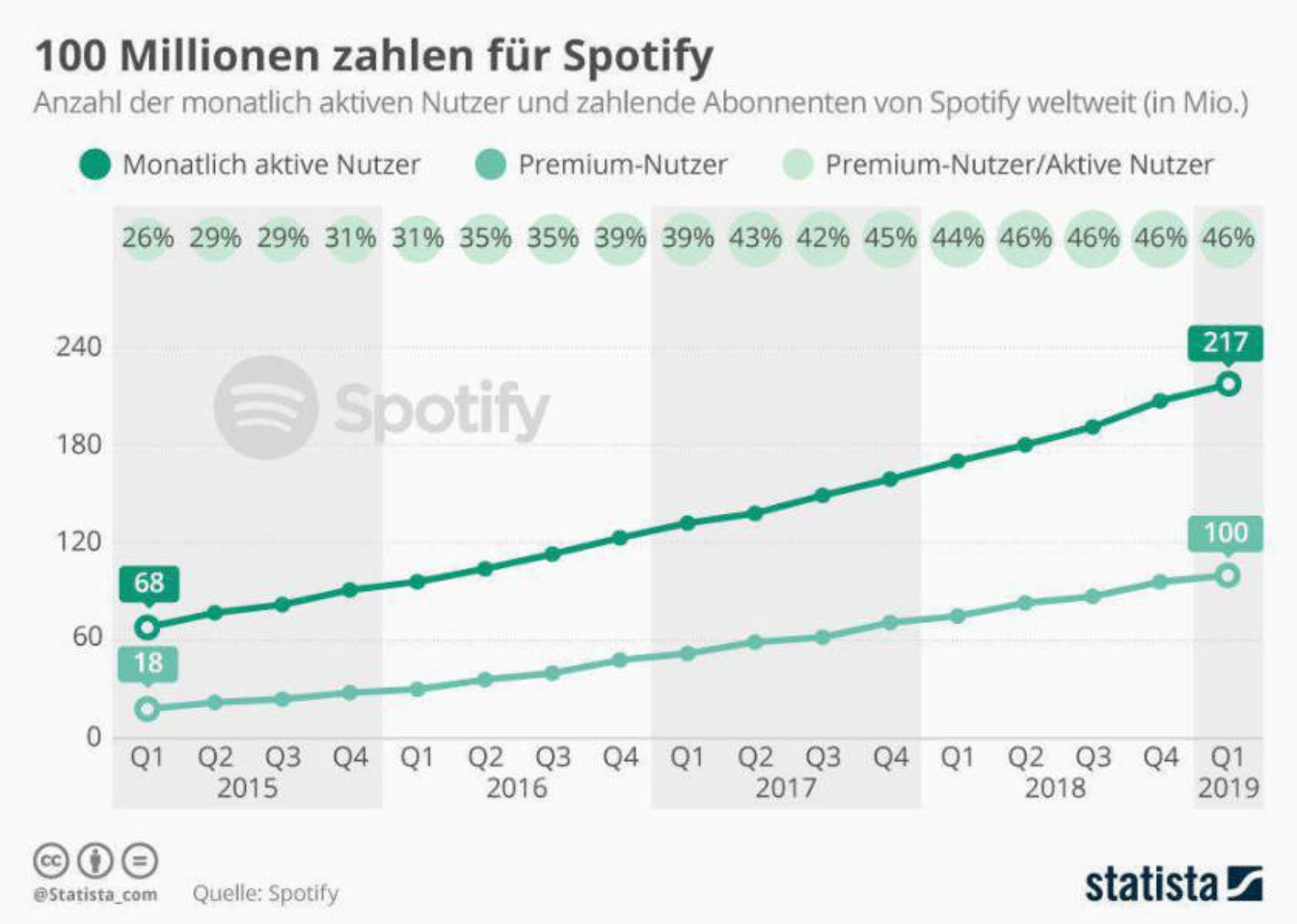
- Taggenaue Prämienabrechnung (Kurzzeit-Versicherung) – Zusatzleistung Volvo

- Abo ist das neue Leasing (Linearisierung von Ausgaben) – Subscription-Economy

- Abo-Modelle mit Hol- und Bringservice (Porsche 90%), Wechselmöglichkeit
  -> Linearisierung der Ausgaben
  -> Langfristige Kundenbindung
  -> Planbare Erträge

© by C.I.C Software GmbH

# Spotify knackt die 100 Mio Grenze (zahlende Nutzer 46%)



# Modelle nur noch im Abo-Modell (Lync&Co 01)



LYNK & CO

## Abo-Modell für Europa ab Ende 2020

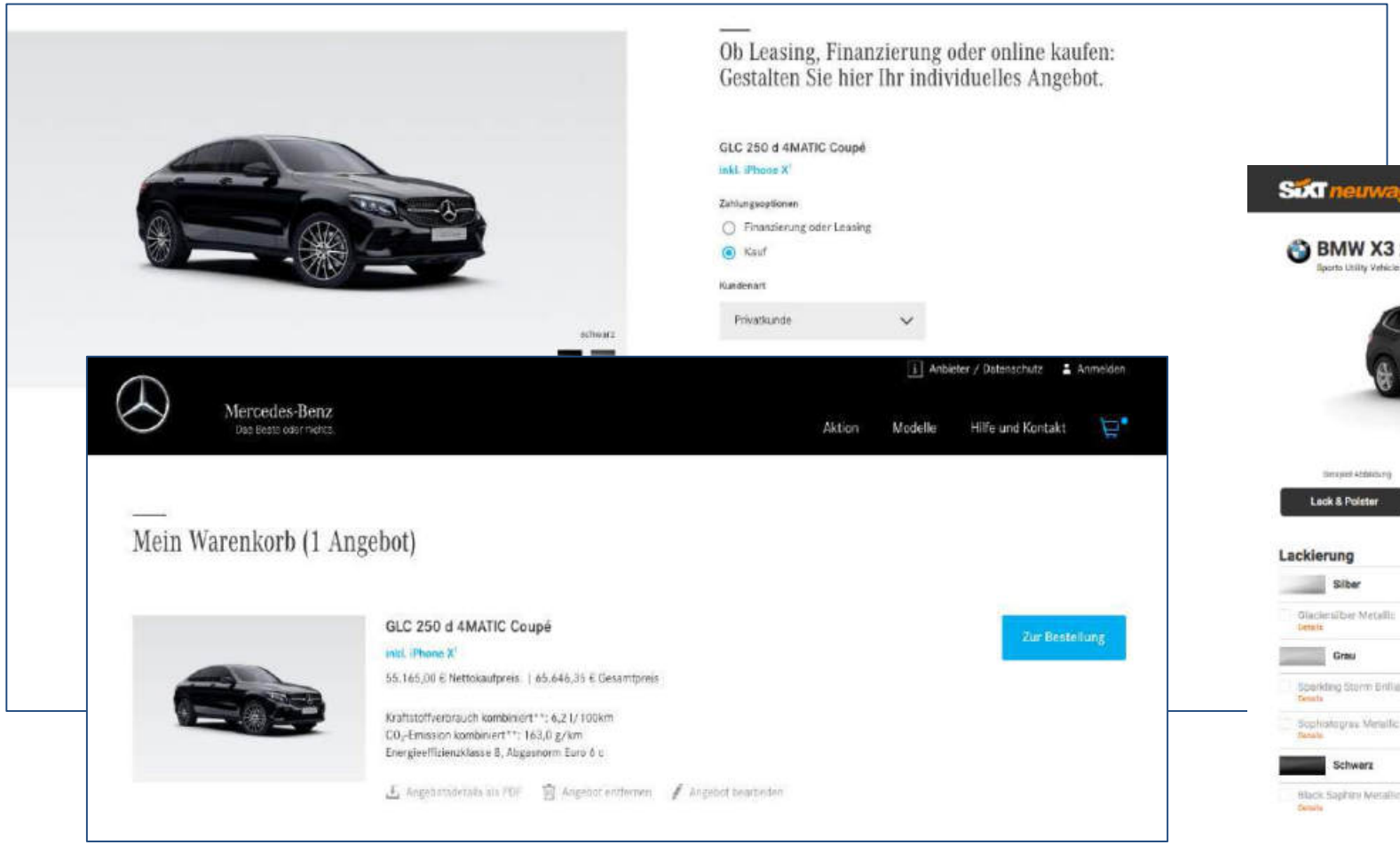
*Die Geely-Tochter Lynk & Co nutzt für ihr erstes Modell, das nach Europa kommt, die Plattform des Volvo XC40, plant aber keinen Direktvertrieb, sondern will den Lynk & Co 01 im Abonnement anbieten.*

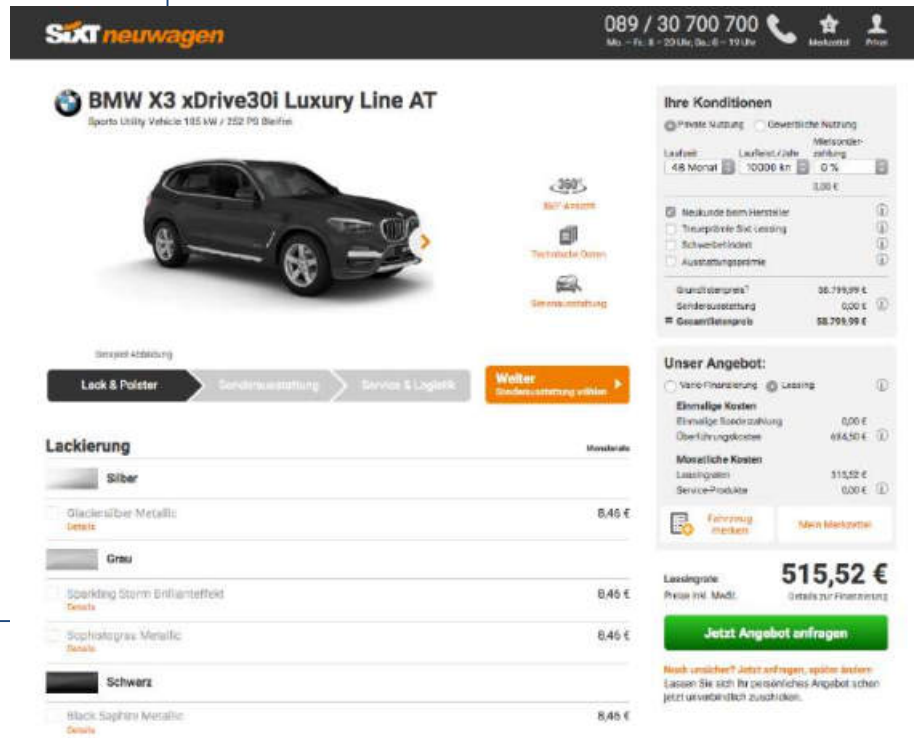
**Design im Stil des Porsche Macan, Plug-in-Hybrid mit 1,5-Liter-Turbo-Dreizylinder (180 PS) plus 82-PS-E-Motor als Antrieb, gute Platzverhältnisse im Fond und agiles Handling: Lynk & Co 01**

Mit Alain Visser steht ein altgedienter Automanager an der Spitze der noch jungen Marke Lynk & Co – der Belgier war viele Jahre Opel-Marketingvorstand. Insofern wird der Schritt nach Europa also von erfahrener Hand vorbereitet, auch wenn die Zielgruppe vergleichsweise jung sein dürfte: In China liegt sie aktuell bei 28 Jahren (Visser: „ein Marketing-Traum"). Die Geely-Tochter will ihre Modelle auf Basis des Volvo XC40 jedoch nicht auf klassische Art verkaufen, sondern in einer Art Netflix-Modell auf den Markt bringen: monatlich zahlen oder auch kündigen – mehr Flexibilität geht kaum. Lynk & Co wird dabei für seinen Service auf Volvo-Händler zurückgreifen können, im Angebot befindet sich am Anfang ausschließlich eine Plug-in-Variante mit 1,5-Liter-Turbo-Dreizylinder. Der Marktstart erfolgt im Sommer 2020 in Amsterdam, zum Jahresende 2020 in Berlin.

© by C.I.C Software GmbH

# Vorkonfigurierte Neuwagen – sofort verfügbar



# Care by Volvo --- Kredit Voucher --- Cluno Abo nur per Smartphone

## Aussergewöhnlicher Service

Heute können Sie viele Dienstleistungen im all inclusive Abonnement haben, wie Telefonie oder Musik - warum nicht auch Mobilität? Für unsere Kunden ist Zeit ein Luxusgut, und mit Care by Volvo können wir im Alltag mehr Freizeit verschaffen und ihr Leben erleichtern – mit allen Vorteilen, aussergewöhnlichem Service und null Aufwand.

iAutofinance.de

Ein Partner der Santander Consumer Bank

Maxima Muster
Musterstr. 5, 80339 München
Telefon: 089 12345678

per Email an: info@iautofinance.de

Sehr geehrte Frau Muster,

auf Basis der vorliegenden persönlichen Angaben und Ihrer nicht
wurde Ihre unverbindliche Vorab-Bonitätseinschätzung bei der S
am 03.08.2018 12:53:45 ermittelt.

## KREDIT-VOUCHER

Jahreswagen / Ford / Focus

| | |
|---|---|
| Angefragter Fahrzeugpreis: | |
| Anzahlung: | |
| Kreditbetrag: | |
| Mtl. Rate: | |
| Kreditart: | |
| Laufzeit in Monaten: | |
| Effektiver Jahreszins gemäß PAngV: | |
| Schlussrate: | |
| Maximaler Kreditbetrag: | |

MUST

Der maximale Kreditbetrag ist der Betrag den Ihnen die Santander
Autokredit bewilligt. Eine verbindliche Kreditzusage erfolgt nach
Auto-Händler. Detaillierte Informationen zur Abwicklung für Sie a
der nachfolgenden Seite.

CLUNO

UNSERE AUTOS CLUNO X BUSINESSKUNDEN HÄUFIGE FRAGEN KONTAKT

Ford Focus Kombi ST-Line

Dein Paket € 399

Immer inklusive

Vollversicherung Wartung & Garantie

NEU:
DIE CLUNO iOS APP

In 3 Minuten gebucht.
Ohne Papierkram,
alles digital.

App Store

Einfach & unkompliziert

Auto Abo ohne Papierkram - einfach online buchen. Cluno ist dein Ansprechpartner für dich und dein Auto.

Zu den Autos >

# Umdenken ist angesagt

- **Verlagerung der Prozesse auf selbstbestimmende Kunden**
  - Self-Service im B2C, Pre-Approval Voucher
  - POS verlagert sich ins Wohnzimmer, 24/7 wird nachgefragt
  - Multi-channel und multi-devices ohne Medienbruch

- **Digitale Angebots-, Antrags- und Vertragsstrecke**
  - Digitales Onboarding (PSD2, QeS, ID-Check, DiFin (Bilanzdaten))
  - Autofill, auto-complete, Einbindung externer Datenquellen und Dienste
  - OCR-Dokumentenerkennung und Zuweisung zu Prozessen
  - Integration digitaler Dienste (Zulassung, COC, Vignette, Parken, andere Services)

- **Neue Vertragsmodelle**
  - Auto-Abo, Pay per use (IoT) z.B. Krankenhäuser Sekunden MRT (DL), Flexiplan, Update on demand (Tesla),
  - Vom Finanzprodukt zum Serviceanbieter (insbesondere Mobilität und Versicherungen (VW 19% Einsparung)
  - Datenorientiertes Marketing (CRM stärker nutzen, „first responder" Position erreichen, Prediction)

© by C.I.C Software GmbH

# Konsequenzen für die Leasingbranche

**Wer nicht mit der Zeit geht …**

**…. … … ….**

# Agenda 2019

**Block 1 – Was kommt auf uns zu?**
- Customer Journey (Kunde von morgen)
- RoadMap 2019/2020
- Vertragsmodelle 2.0

**Block 2 – Was ist heute machbar?**
- SelfService-Portal
- Digitale Antragstrecke
- CRM 2.0

**Block 3 – wie sieht die nahe Zukunft aus?**
- Harmonisierung Zahlungsverkehr
- Digitalisierung Backoffice
- Next Client (CICone / *next* )
- Internet of Things – Live Demo

© by C.I.C Software GmbH

# Danke für Ihre ZEIT!

**Kontakt**
C.I.C. Software GmbH
Bajuwarenring 12
D – 82041 Oberhaching

Gudars Ahrabian
gudars.ahrabian@cic-software.de

**Fon**
+49 89 638 39 - 100

© by C.I.C Software GmbH