

Digitale Mehrwertleistungen - Fokus einer Spezialbank

Next Generation Payment
2018 Kongress
Köln, 24.01.2018

Weil uns mehr verbindet.



deutsche apotheker-
und ärztebank



Agenda.

- Kurze Vorstellung
- Herausforderungen im Bankensektor – Bedeutung des digitalen Kanals
- Einblick – digitale Mehrwertleistungen einer Spezialbank
- Ausblick



Agenda.

- **Kurze Vorstellung**
- Herausforderungen im Bankensektor – Bedeutung des digitalen Kanals
- Einblick – digitale Mehrwertleistungen einer Spezialbank
- Ausblick



Deutsche Apotheker- und Ärztebank.

Auf einen Blick.

- Größte genossenschaftliche Primärbank; 1902 gegründet
- Geschäftszweck: Wirtschaftliche Förderung der Mitglieder, insbesondere der Heilberufsangehörigen, ihrer Organisationen und Einrichtungen; sowie Unternehmen im Gesundheitsmarkt
- Teil der genossenschaftlichen FinanzGruppe und Mitglied in der Sicherungseinrichtung (BVR)



Agenda.

- Kurze Vorstellung
- Herausforderungen im Bankensektor –

Bedeutung des digitalen Kanals
- Einblick – digitale Mehrwertleistungen einer

Spezialbank
- Ausblick



Herausforderungen im Bankensektor.

Unser Ziel – Fortschritt und Möglichkeiten für unsere Kunden nutzen.



Die apoBank
als Finanzinstitut

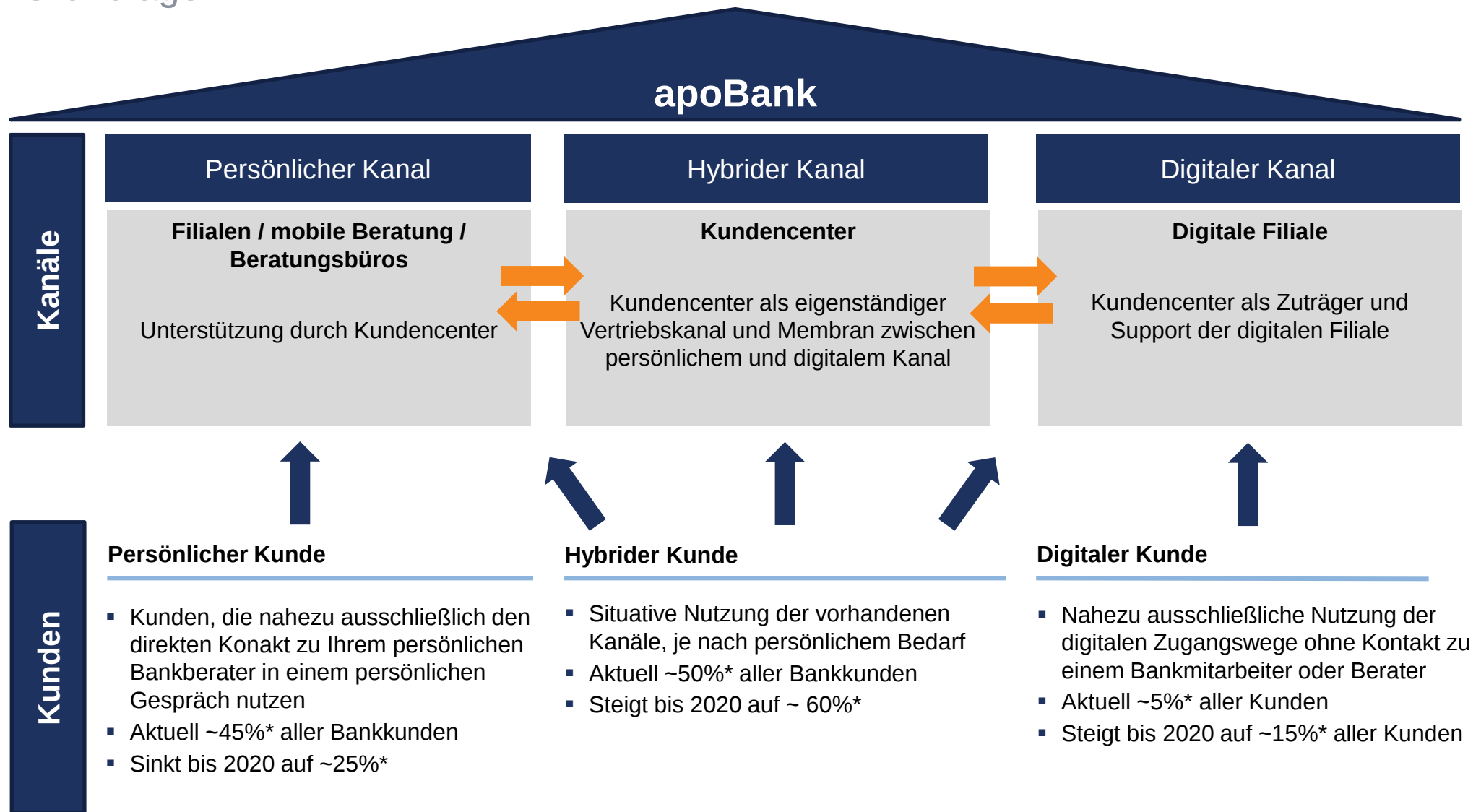


Unser Markenkern
Gesundheitsmarkt

Ziel: Frühzeitige Identifizierung der Auswirkungen auf
die verschiedenen Akteure im Gesundheitsmarkt.

Omnikanalstrategie in der apoBank.

Grundlage.



*Quelle: BVR Kundenfokus 2020

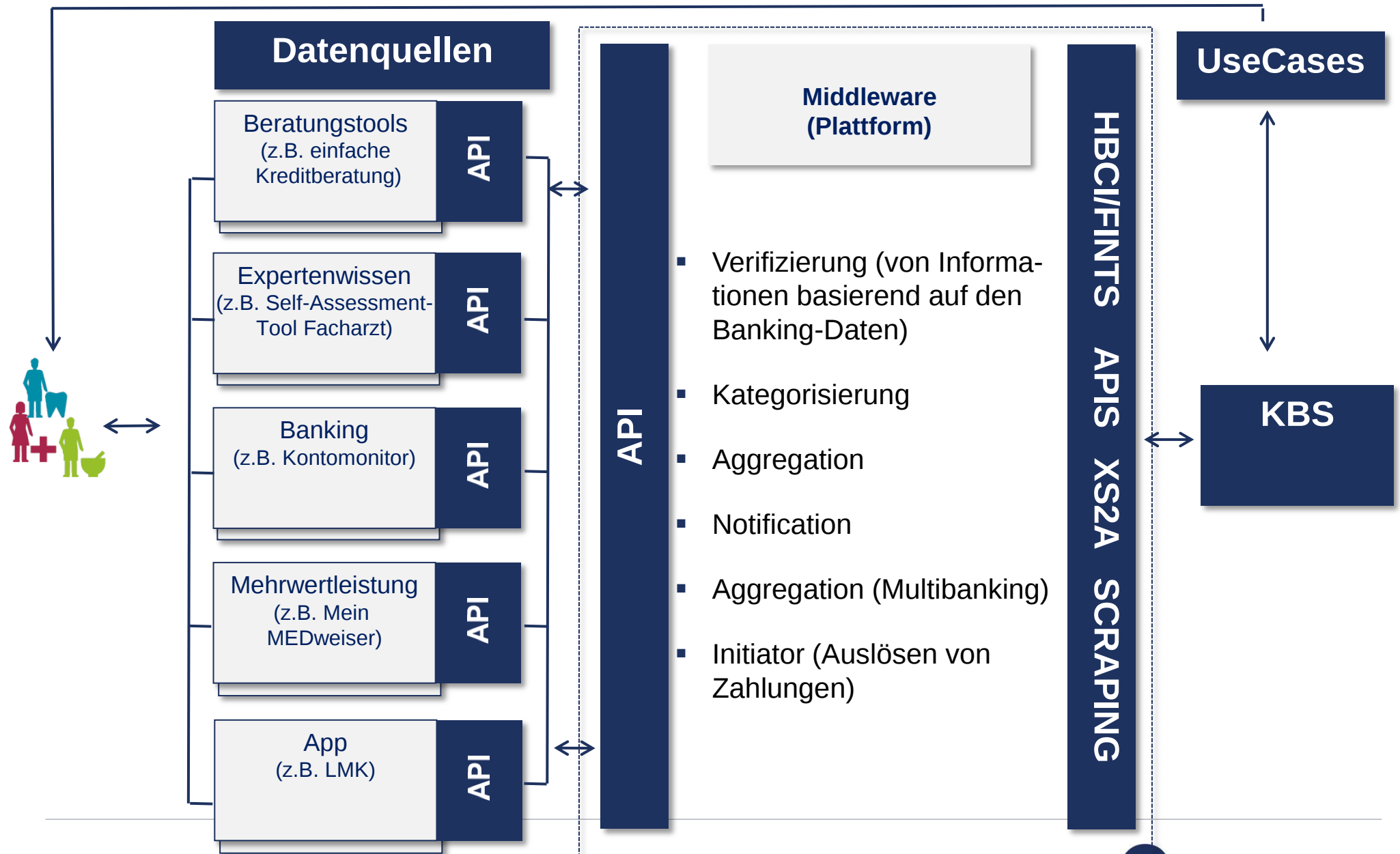
Die Zusammenarbeit mit FinTechs ist auch in Deutschland keine Seltenheit mehr.

- Zunehmende Kooperationen mit FinTechs
- Banken erweitern Leistungsspektrum deutlich: Multi Banking, Online-Einkommenscheck, Robo Advisor, Konto-Wechselservice etc.

The image displays a grid of 100 logos, representing various German banks and FinTechs. The logos are arranged in a 10x10 grid. Some logos are highlighted with orange borders, including ING Diba, Deutsche Bank, Commerzbank, and HVB. The grid includes logos for traditional banks like Triodos Bank, PAX Bank, VW Bank, and Audi FS, as well as FinTechs like Fintura, gini, and Santander. The overall theme is the interconnectedness of the German banking and financial technology sectors.

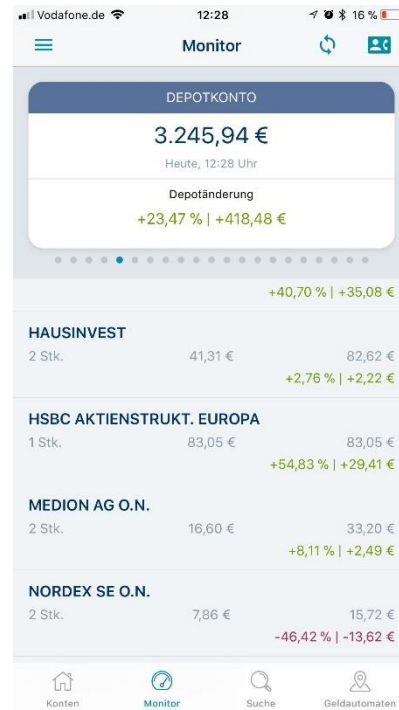
Deutschlandweit agierende Kreditbanken

Die Bank als finanzielles Zuhause für den Kunden.



Kontomonitor App.

Die App zum Kontocheck.



- **Auf einen Blick:** Kontostand, Kreditlimit und verfügbarer Betrag
- **Das Besondere:** Darstellung des Saldenverlaufs; detaillierte Depotansicht mit Anzeige des Gewinn/ Verlust relativ u. absolut; Kategorisierung; Push-Nachricht bei Umsatz

Kontomonitor App – Entwicklung.

Usabilitycheck durch Family & Friend-Phase.

Zum Start über
2.500
Downloads

Einfach und effektiv

★★★★★

6. Dez.

FJHELL

Die App läuft super und stabil!
Übersichtliche Abbildungen!

Klasse App!!!

★★★★★

So

Mentos 54

Im Vergleich zur "Vorgängerversion" eine gelungene und übersichtliche App kann ich jedem nur empfehlen für den die App interessant ist.

Endlich

★★★★★

4. Dez.

Markus-aurelius

Heute davon von einem Kollegen in der Klinik erfahren und gleich installiert.
Auch mit meiner 2. Bank (sorry apobank) funktioniert das einwandfrei.

- Im Team wurde ein (technischer) Prototyp der App aufgesetzt
- Verprobung des Prototypen mit den Mitarbeitern
- App konnte damit einem Usabilitycheck unterzogen werden
- Feedback der Mitarbeiter wurde aufgenommen und direkt eingearbeitet
- Seit dem 15.01.2018 steht die App unseren Kunden zum Download zur Verfügung

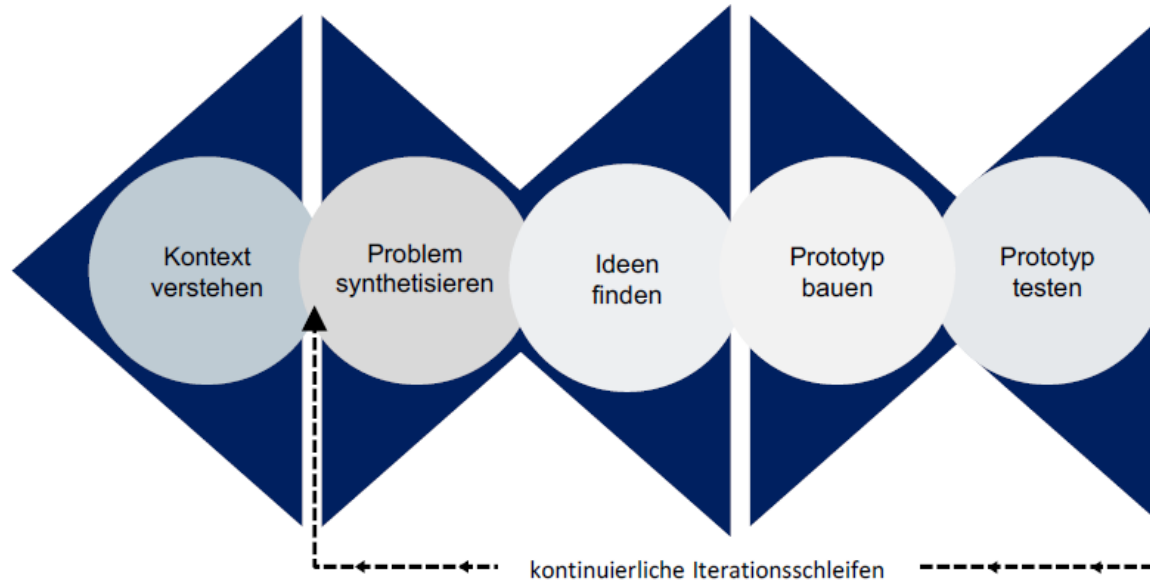
Agenda.

- Vorstellung Deutsche Apotheker- und Ärztebank
- Herausforderungen im Bankensektor – Bedeutung des digitalen Kanals
- **Einblick – digitale Mehrwertleistungen einer Spezialbank**
- Ausblick



Design Thinking.

Was ist das?



- Methode, die sich durch eine hohe Nutzerzentriertheit, Agilität und Effektivität auszeichnet
- Die Suche nach Innovation beginnt beim Nutzer
- Etwas kann nur innovativ sein, wenn es von der Zielgruppe als innovativ wahrgenommen wird
- Ein iterativer Prozess, der seine Dynamik daraus zieht, dass alle Beteiligten ergebnisoffen an eine Fragestellung heran gehen
- Fokus auf nutzerorientierten, kreativen und innovativen Lösungen

Von der Idee zum digitalen Kundenerlebnis.

Exkurs: Mein MEDweiser



- Grundvoraussetzung für nutzerzentrierte Innovationen: Verständnis der Bedürfnisse und Herausforderungen der Zielgruppe Schüler/Studenten
- Daher frühzeitige Einbeziehung von Schülern und Studenten in den Design Thinking Prozess in Form von Interviews
- Auswertung der Interviews & Ergebnis: Bedürfnis nach mehr Orientierung bei der Vorbereitung zum Studium



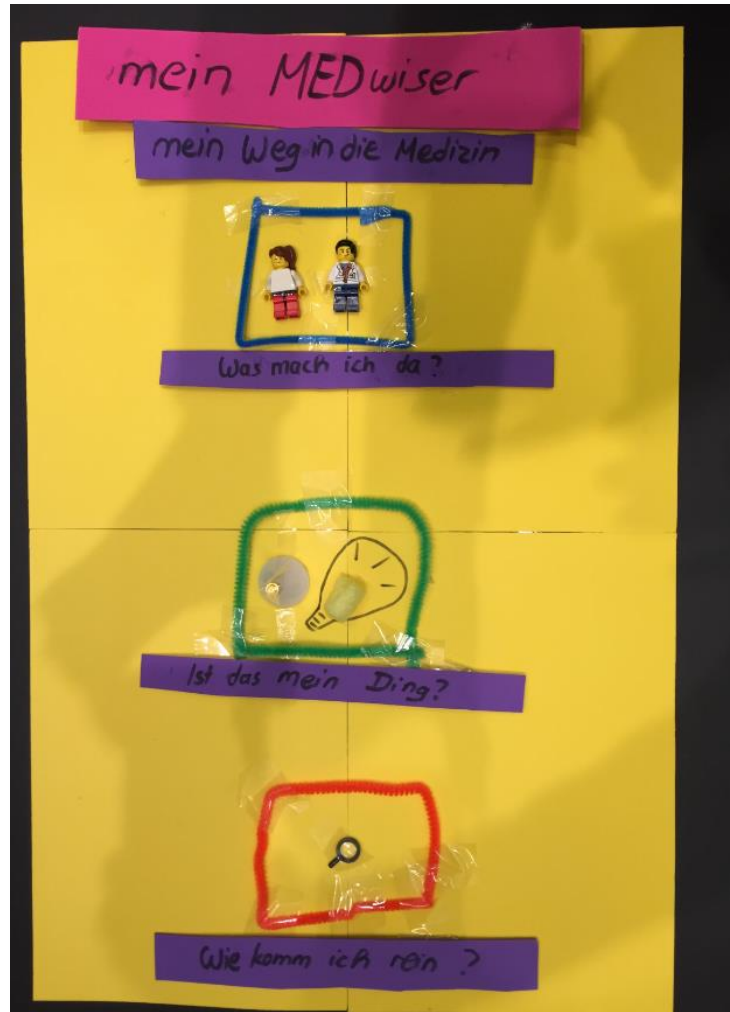
- Durch die Erstellung von Personas konnten die Erkenntnisse aus der Nutzerrecherche verdichtet werden
- In der Phase der Ideengenerierung wird eine Vielzahl von Lösungen zur Bedürfnisbefriedigung entwickelt
- Anschließend wird die beste Idee ausgewählt und konkretisiert



- Ergebnis: Internet-Tool für Schüler, welches bei der Orientierung zum Medizinstudium hilft
- Entwicklung eines Prototypen um ein gemeinsames Teamverständnis zur konkreten Ausgestaltung der Idee festzulegen
- Verprobung des Prototypen um Feedback einzuholen.

Mein MEDweiser – der Wegweiser in die Medizin

Der Realitätscheck: Prototyping & Testing



- Um die Idee für den Nutzer greifbar und interaktiv zu machen, wurde ein Prototyp im Team erstellt. Dabei sind der Phantasie keine Grenzen gesetzt: Von Moosgummi bis Knete darf alles verwendet werden.
- Ein wichtiger Bestandteil von Design Thinking ist die Verprobung des Prototypen.
- Für die Verprobung des MEDweisers wurden Interviews mit der Zielgruppe Schüler geführt.
- Dadurch können die zuvor getroffenen Annahmen zu Nutzerbedürfnissen einem ersten Realitätscheck unterzogen werden.
- Feedback der Interviewpartner wird frühzeitig aufgenommen und eingearbeitet.
- In wenigen Wochen werden wir den Prototypen in die Realität überführt haben.

Agenda.

- Vorstellung Deutsche Apotheker- und Ärztebank
- Herausforderungen im Bankensektor – Bedeutung des digitalen Kanals
- Einblick – digitale Mehrwertleistungen einer Spezialbank
- **Ausblick**



Ausblick

Was bewegt uns für die Zukunft?

- Sprachsteuerung von Bankingprodukten
- Intelligente Arztpraxen-Vorräte mit eigenem Girokonto?
- Chancen und Risiken einer Kryptowährung / Blockchain
- Forcierung von E-Wallets
- Instant Payment

Weil uns mehr verbindet.



deutsche apotheker-
und ärztebank

- Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG
Richard-Oskar-Mattern-Straße 6
40547 Düsseldorf
- Ihre Ansprechpartnerin
Linda Wilke
Telefon: +49 211 5998 8343
E-Mail: linda.wilke@apobank.de

