

Projektleitung und strategische Beratung für die Einführung eines Premium-Kartenproduktes

Branche

Issuer: Am europäischen Markt etablierte Direktbank

Ausgangssituation

Aufgrund der anhaltenden Niedrigzinspolitik im europäischen Wirtschaftsraum stehen die etablierten Banken und Finanzdienstleister unter einem akutem Margen- und Kostendruck. Dieser Umstand betrifft jedoch nicht nur die traditionellen Finanzinstitute, die kostenintensive überregionale Filialstrukturen vorhalten, sondern zwingt mittlerweile auch Direktbanken dazu, ihr Produkt- und Leistungsportfolio sowie die dazugehörigen Entgelte, Strukturen und Kosten zu validieren und anzupassen. Es zeichnet sich ab, dass die Zeiten, in denen die Direktbanken für Ihre kostenlosen Konto- und Kartenprodukte bekannt waren, ins Wanken geraten sind. Zumindest ist auch bei den Direktbanken eine strategische Neugestaltung des Produkt- und Leistungsspektrums erkennbar.

Diese Premium-Kartenprodukte sprechen oftmals gezielt die finanz- und kaufkräftigere Klientel der Bank an, da bei dieser Kundengruppe ein höheres Upselling-Potenzial für weitere Finanzdienstleistungsprodukte erwartet wird.

Ziele

Der Kunde hatte das Ziel, ein kontogebundenes Premium-Kartenprodukt für die finanz- und kaufkräftigeren Kunden zu etablieren, welches mit diversen Mehrwertleistungen bei ausgewählten Partnern versehen ist. Hierbei musste berücksichtigt werden, dass sich das neue Produkt klar von den bereits vorhandenen Kontomodellen und Kartenprodukten differenziert und somit die damit einhergehenden Entgelte eine Rechtfertigungsgrundlage finden.

Im Detail umfasste das agile Vorhaben folgende Ziele:

- Die strategische Ausgestaltung und Positionierung des Kartenproduktes hinsichtlich des Leistungs- und Serviceumfangs inklusive der Erstellung eines Business Cases
- Die Bestimmung von geeigneten Mehrwertleistungen sowie die Verhandlungen mit geeigneten Dienstleistern und Partnern zur Umsetzung der Leistungen
- Die Ausarbeitung eines adäquaten und marktfähigen Preis- und Leistungsangebotes für das Produkt inklusive Durchführung einer Markt- und Wettbewerbsanalyse

Projektleitung und strategische Beratung für die Einführung eines Premium-Kartenproduktes

- Die Umsetzung und Einführung des Premium-Kartenproduktes, u.a. inklusive der Erweiterung der vorhandenen internen Prozesse und Abläufe, der Banking Kanäle (Online-Banking, App, etc.), der Planung und dem Aufsetzen von Marketing-Kampagnen und Umsetzung der Transaktionsverarbeitung beim Processing-Dienstleister im Rahmen eines agilen Vorgehensmodells.

Aufgabe und Rolle EFP

Projektleitung und fachliche Beratung bei der Erweiterung des Produktportfolios im Bereich Daily Banking um ein kontogebundenes Premium-Kartenprodukt, inklusive strategischer Positionierung im Gesamtproduktportfolio.

- Die Strukturierung und Etablierung des Umsetzungsteams inklusive der Zuordnung und Zuweisung von Themenbereichen sowie die Planung der übergreifenden Umsetzungs- und Entwicklungsplanung (Roadmap) im Rahmen eines agilen Vorgehens
- Erstellung einer Marktanalyse für den Vergleich der am Markt bereits etablierten Kartenprodukte anderer Banken, Direktbanken und Co-Branded-Kreditkartenprodukte. Der Fokus lag hierbei auf dem Leistungs- und Servicespektrum der jeweiligen Kartenprodukte und ihrer Preis- und Konditionsausgestaltung.
- Die Unterstützung bei der Weiterentwicklung und Validierung des Business Cases in Zusammenarbeit mit Vertretern einer Kartenorganisation.
- Die übergreifende Steuerung des Gesamtvorhabens unter Einbindung aller relevanten Stakeholder innerhalb der Bank sowie die Steuerung der Umsetzung beim Processing-Dienstleister zur Implementierung des notwendigen Setups für das Kartenprocessing.
- Die Ausarbeitung der produktspezifischen Geschäftsbedingungen, des Preis- und Leistungsverzeichnisses sowie der zu berücksichtigenden aufsichtsrechtlichen Anforderungen (z.B. Neu-Produkt-Prozess und Bewertung des Kreditrisikos auf Portfolioebene).
- Unterstützung bei der Positionierung des Kartenproduktes im Gesamtportfolio und Konzeption zur Verknüpfung mit etwaigen Kontomodellen bzw. weiteren Bankprodukten (Versicherungsleistungen, etc.).

Projektleitung und strategische Beratung für die Einführung eines Premium-Kartenproduktes

Vorgehen

Auf Basis des EFP-Issuing-Funktionsmodells wurde ein Soll-Ist-Abgleich erstellt, um die fehlenden prozessualen und technischen Abläufe für das neue Kartenprodukt zu identifizieren. Das Ergebnis diente zur Strukturierung, Anpassung und Planung des Gesamtvorhabens im Rahmen eines agilen Vorgehens.

Darüber hinaus wurden die im Laufe des Projektes iterativ entwickelten kunden-zentrierten Prozesse an Test-Kunden im Rahmen von Customer-Experience-Tests hinsichtlich Kundenfreundlichkeit erprobt und das Feedback umgehend in die nächsten Entwicklungsschritte aufgenommen. Zur adäquaten preislichen Positionierung des Produktes hat die EFP auf Basis ihrer langjährigen Expertise eine Marktanalyse durchgeführt, welche als Grundlage für die Preis- und Konditionsgestaltung diente.

Ergebnis

Im Ergebnis konnte somit die übergreifende Umsetzungs-Roadmap und eine iterative Detailplanung festgelegt, der Leistungsumfang des Produktes definiert, die Preis- und Konditionsgestaltung abgestimmt, sowie die Umsetzung durch den Processing-Dienstleister vertraglich vereinbart werden. Auf dieser Basis wurden die notwendigen Umsetzungsschritte gestartet und in einem agilen Vorgehen umgesetzt.

Fazit

Mit der Kombination aus einschlägiger Erfahrung im Karten-Issuing und der erforderlichen strategischen Marktexpertise, sowie dank effizienter Vorbereitung und Planung der Umsetzungsaktivitäten, war der Kunde auf Basis der gelieferten Ergebnisse nach einigen Monaten in der Lage, die festgelegten Umsetzungsschritte der Produkteinführung in Eigenregie fortzuführen.

Projektleitung und strategische Beratung für die Einführung eines Premium-Kartenproduktes

Über das Unternehmen

Der Auftraggeber ist eine im europäischen Markt etablierte Direktbank.

Profitieren Sie von unserer Expertise. Wir unterstützen Sie gern.

Ciro De Biase
Senior Consultant Payment Strategy
[EFP Unternehmensberatung GmbH](#)