

# Aktives Wachstum und Depotsteuerung mit dem dwpbank WPCockpit



## Potenziale im Wertpapiergeschäft sind vorhanden, können aber heute selten ausreichend gehoben werden



### **Wertpapier-Daten extrem fragmentiert**

- Informationen über das WP-Geschäft kommen aus mind. 3 zentralen Quellen (Sparkassen: Deka, FI und dwp, Volksbanken: UI, Fiducia und dwp)
- Konsolidierung ist derzeit, wenn überhaupt, nur schwierig im Tagesgeschäft umsetzbar

2

## Gesamthafte Steuerung des WP-Geschäfts – Kundenspezifika zu wenig berücksichtigt

- Heute wird meist über Absatz, Volumensentwicklung und Ertrag gesamthaft über alle Depotkunden gesteuert
- Weitere Sichten wie Nutzung (auch Sparpläne), Kanal, Potenzial, ... nicht oder nur als Gesamtzahl verfügbar, keine einfache Möglichkeit auf Einzeldepots und Kundengruppen zu blicken und zu steuern

3

## Viele umsatzlose und Kleinst-Depots im Bestand – Aktivierung ein zentraler Ertragshebel

 Eine hohe Anzahl der bestehenden Depots bleibt umsatzlos – bei vielen Banken und Sparkassen deutlich über 70% der Depots ohne eine Wertpapier-Transaktion über Jahre hinweg – Aktivierung wichtiges Ziel

4

## Marktbearbeitung ist oft nicht aktiv genug, zu wenig zielgerichtet und damit zu teuer

- Aktive und effiziente Marktbearbeitung erfordert systematische Wissensbasis über Verhalten der Wertpapierkunden im Bestand
- Ansprache erfolgt in vielen Fällen unspezifisch und zu wenig konsequent nicht kundennutzen- oder -bedarfsspezifisch und damit mit zu geringer Aktivierungs- oder Ertragswirkung



## Es fehlt heute ein Wertpapier-Cockpit, mit dem die Potenziale identifiziert und systematisch gehoben werden

### Ein Wertpapiercockpit bietet 4 zentrale Vorteile



**Tiefes und aktuelles Verständnis**des Kundenverhaltens
im Bestand



Übersetzung der Erkenntnisse in **Aktion am Kunden – zielgenau** auf Kundenbedarfe abgestimmt



**Spürbare Intensität** der Marktbearbeitung



Schnelles Lernen
durch Nachvollziehbarkeit
der Ergebnisse
– in Stab und Vertrieb

### Das dwpbank WPCockpit ermöglicht eine systematischere Marktbearbeitung und damit...

- Reduzierung von Kosten bzw. Aufwänden für die Marktbearbeitung durch höhere Treffgenauigkeit
- Steigerung der Volumina und Aktivitäten von Depotkunden
- Optimale Durchdringung neuer Depotkunden Begleiten auf deren Wertpapierreise
- Verbesserte Bindung bestehender Depotkunden
- Steigerung der Erträge im Wertpapiergeschäft



# Das dwpbank WPCockpit ermöglicht systematischere Marktbearbeitung im WP-Geschäft und deren Steuerung

Professionelle Unterstützung durch das dwpbank WPCockpit bei...

Aktuelles Portfolio

### verstehen

- Verständnis der Depotkunden durch aktuelle Angaben zu Produkt- und Kanalnutzung, Nutzungsintensitäten und Profitabilität
- Auswertung nach Kundenanzahl, Volumen und Ertrag
- Übersichtliche grafische Aufbereitung sowie Drill-Down Funktion bis auf Einzeldepotebene

Geeignete Maßnahmen für richtige Zielgruppe erkennen

- Identifizierung und Priorisierung der Maßnahmen mit dem wahrscheinlich größten Beitrag zur Weiterentwicklung des WP-Geschäfts
- Möglichst genaue
   Eingrenzung der Kunden gruppen, die am meisten
   von den jeweiligen
   Maßnahmen profitieren
   könnten

Bestand im Vertrieb und Marketing

## bearbeiten

- Nutzung von leicht anpassbaren Musterkampagnen, um zentrale oder dezentrale Ansprachen zügig umzusetzen
- Schnelle Generierung von Kundenlisten je Vertriebsmitarbeiter oder je zentraler Kampagne
- Effizientere bzw.
   effektivere Markt bearbeitung durch
   passgenaue Ansprache

### **Fortschritt**

#### messen

- Jederzeitige Nachvollziehbarkeit des Kampagnenfortschritts
- Abgleich des Ursprungsstatus mit dem aktuellen Stand
- Jederzeitige Möglichkeit, die Kampagnendurchführung nach Bedarf zu justieren
- Schneller lernen als die Konkurrenz



## Ausgangspunkt: Zusammenführung und hochperformante Aufbereitung der vielen WP-Datenquellen

### **DekaNet / Union Investment**

- Transaktionen aller bei der Deka geführten Deka-Depots
- Transaktionen aller bei der UI geführten Depots, Sparpläne, etc.

### **OSPlus / Fiducia GAD**

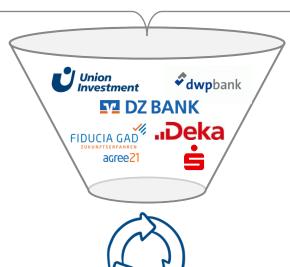
- Personenstammdaten aller Kunden
- Liste aller Depots
- Bestände / ISIN

### WPDynamic / DZ Bank, dwpbank

- Transaktionen aller bei der dwp geführten Depots
- Anreicherung durch Informationen, Reports der DZ Bank

### **Aufbereitung**

- Zusammenführung, Bereinigung, Konsolidierung
- Performance-Optimierung



## Aufladen mit IM-Kundenwissen

 Nutzergruppen, Ansprache-Anlässe, Impulse für zentrale und dezentrale Marktbearbeitung

Implementierung im WPCockpit



## Die Depotnutzung der Kunden lässt sich anhand von sechs zentralen Merkmalen umfassend charakterisieren



### Kriterien zur Beschreibung des Kundenverhaltens in Bezug auf Depotnutzung

Asset-Mix	Depottyp	Depotvolumen	Ertrag	Intensität	Kanal
Aus welchen Wertpapieren setzt sich das Depot zusammen?	Welche Depot(s) werden genutzt?	Wie hoch ist der Wert der im Depot befindlichen Wertpapiere?	Wie viel Deckungsbeitrag erwirtschaftet die Bank mit dem einzelnen Depot?	Wie häufig finden im Jahresverlauf Wertpapier- transaktionen statt?	Über welche Kanäle wird das Depot genutzt?

### Innerhalb der Merkmale werden unterschiedliche Ausprägungen differenziert

- Einzeltitel (> 75%)
- Fonds (> 75%)
- Zertifikate (> 75%)
- Mischtyp

- VV
- Pauschal
- Einzel
- Deka
- Online
- Mehrere

- < 1T€

- > 250T€

- **■** < 100€
- 1T€ < 10T€</li> **■** 100€ - < 250€
- **■** 250€ < 500€ 10T€ - < 50T€</li>
- 50T€ < 125T€</li>
   500€ < 1T€</li>
- 125T€ < 250T€ 1T€ < 2,5T€</p>
  - > 2.5T€

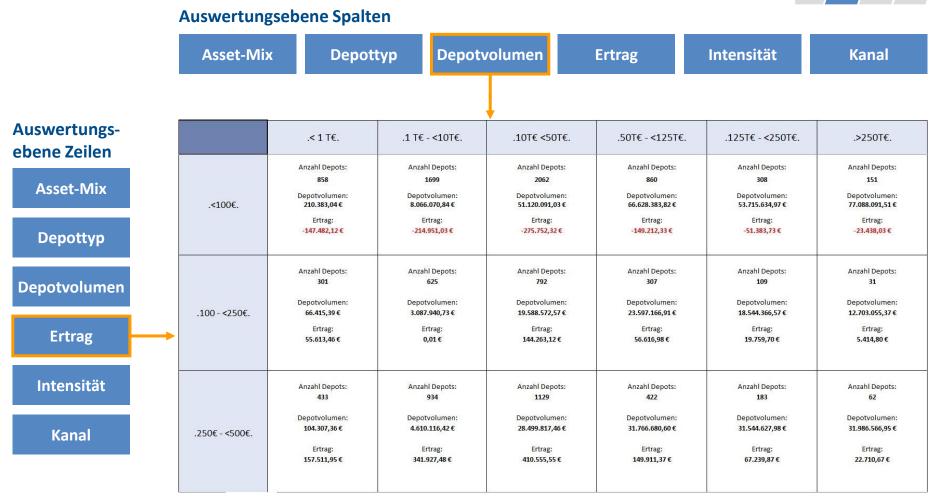
- Keine
- Wenig (1 2)
- Mittel (3 5)
- Viel (> 5)

- Nichtnutzer
- Nur Sparplan
- Digital
- Persönlich
- Hybrid



# Das WPCockpit ermöglicht ad-hoc Kundenklassifizierung durch beliebige Kombination der sechs Merkmale







# Jede Merkmals-Kombination bietet direkte Ansatzpunkte für eine aktionsorientierte Bearbeitung des Bestandes



	Asset-Mix	Depottyp	Depotvolumen	Ertrag	Intensität	Kanal
Asset-Mix		Haben unsere Kunden die optimal zu ihrem Kaufverhalten passenden Depottypen?	Nutzen unsere Kunden WP-Instrumente, die zu ihrem Vermögen passen?	Wie ist der Erfolgsbeitrag der einzelnen Asset- Typen in unserem Bestand?	Welche Kunden können wir zwecks Aktivierung mit einem spezifischen Wertpapierthema ansprechen?	In welchen Asset- Typen sollte die Betreuungs- intensität erhöht werden?
Depottyp			Welche Depottypen sind für das Wertpapiervolumen besonders relevant?	Welche Depottypen sind besonders ertragsstark bzw. ertragsschwach?	Gibt es Kunden, die mit ihrem Depot- modell nicht optimal bedient sind?	Gibt es Kunden, die mit ihrem Depot- modell nicht optimal bedient sind?
Depotvolumen				Wer sind unsere besten Kunden? Bei wem stimmt der Ertrag nicht?	Bei welchen Kunden könnte Aktivierung besonders sinnvoll sein?	Wo könnte ein Beratungsangebot besonders sinnvoll sein?
Ertrag					Gibt es Kunden, bei denen sich die Nutzung nicht im Ertrag niederschlägt?	Gelingt die Monetisierung aller Kanäle?
Intensität						Welche Kanäle werden von aktiven Nutzern präferiert?
Kanal						



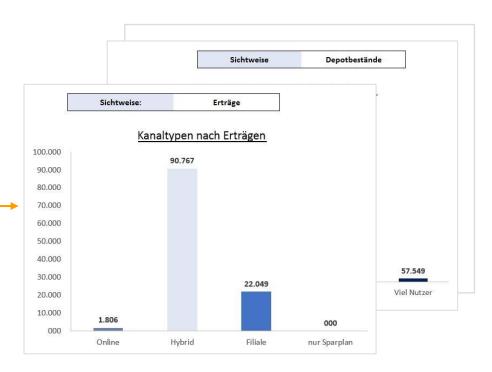
# Alle ausgewählten Segmente können einzeln oder in Kombination detailliert weiter analysiert werden



	.<1 T€.	.1 T€ -<10T€.	.10T€ <50T€.	.50T€ - <125T€.	.125T€ - <250T€.	.>250T€.
.<100€.	Anzahl Depots: 858 Depotvolumen: 210.383,04 € Ertrag: -147.882,12 €	Anzahl Depots: 1699 Depotvolumen: 8.066.070,84 € Ertrag: -214.953,03 €	Anzahl Depots: 2062 Depotvolumen: 51.120.091,03 € Ertrag: -275.752,32 €	Anzahl Depots: 860 Depotvolumen: 66.628.383,82 € Ertrag: -149.212,33 €	Anzahl Depots:  308  Depotvolumen: 53,715,634,97 €  Ertrag: -51,383,73 €	Anzahl Depots: 151 Depotvolumen: 77.088.091,51 € Ertrag: -23.428,03 €
100 - <250€.	Anzahl Depots: 301  Depotvolumen: 66.415,39 € Ertrag: 55.613,46 €	Anzahl Depots: 625  Depotvolumen: 3.087.940,73 € Ertrag: 0.01 €	Anzahl Depots: 792  Depotvolumen: 19.588.572,57 € Ertrag: 144.263,12 €	Anzahl Depots: 307 Depotvolumen: 23.597.166,91 € Ertrag: 56.616,98 €	Anzahl Depots: 109 Depotvolumen: 18.544.366,57 € Ertrag: 19.759,70 €	Anzahl Depots: 31 Depotvolumen: 12.703.055,37 € Ertrag: 5.414,80 €
250€ - <500€.	Anzahl Depots: 433  Depotvolumen: 104.307,36 €  Ertrag: 157,511,95 €	Anzahl Depots: 9.4 Depotv Mumen: 4.610. 16,42 € Ert ag: 341.9 7,48 €	Anzahl Depots: 1129 Depotvolumen: 28.499.817,46 € Ertrag: 410.555,55 €	Anzahl Depots: 422 Depotvolumen: 31.766.680,60 € Ertrag: 149.911,37 €	Anzahl Depots:  183  Depotvolumen: 31.544.627,98 €  Ertrag: 67.239,87 €	Anzahl Depots: 62 Depotvolumen: 31.986.566,95 € Ertrag: 22.710,67 €

### Weitere Detail-Analysen sind bereits angelegt:

z.B. nach Depottyp, Nutzungsfrequenz, Kundenalter, VdZ-Segment, Kanal, Assets, # Depots, Risikokategorie, Deckungsbeitrag, # Wertpapiere, Region / Berater...





# Anwendungsbeispiel: für ausgewählte Unterzielgruppen kann eine gezielte Aktivitätenplanung entwickelt werden



Illustrativ!	
.uctrativ:	
Illustra	

#### Transaktionsintensität

- 111	ustracio	Keine	Wenig (1-2)	Mittel (3-5)	Viel (>5)
	<1T€	Anzahl: 1 Volumen: Ertrag:	Anzahl: Volumen: Ertrag:	Anzahl: 2 Volumen: Ertrag:	Anzahl: Volumen: Ertrag:
	1T€ - <10T€	Anzahl: Volumen: Ertrag:	Anzahl: Volumen: Ertrag:	Anzahl: Volumen: Ertrag:	Anzahl: Volumen: Ertrag:
olumen	10T€ - <50T€	Anzahl: Volumen: Ertrag:	Anzahl: 3 Volumen: Ertrag:	Anzahl: Volumen: Ertrag:	Anzahl: Volumen: Ertrag:
Depotvolumen	50T€ - <125T€	Anzahl: Volumen: Ertrag:	Anzahl: Volumen: Ertrag:	Anzahl: Volumen: Ertrag:	Anzahl: 4 Volumen: Ertrag:
	125T€ - <250T€	Anzahl: Volumen: Ertrag:	Anzahl: Volumen: Ertrag:	Anzahl: Volumen: Ertrag:	Anzahl: Volumen: Ertrag:
	>250T€	Anzahl: Volumen: Ertrag:	Anzahl: Volumen: Ertrag:	Anzahl: Volumen: Ertrag:	Anzahl: Volumen: Ertrag:

### Maßnahmen:

- 1 Aktivierung inaktiver Depotkunden
- 2 Angebot regelmäßiges Ansparen
- 3 Einladung für Review-Gespräch
- 4 Spezifische WP-Angebote



## Zur direkten Ansprache können mit dem WPCockpit Ansprachelisten per Knopfdruck erzeugt werden



	.<1 T€.	.1 T€ - <10T€.	.10T€ <50T€.	.50T€ - <125T€.	.125T€ - <250T€.	.>250T€.
	Anzahl Depots:	Anzahl Depots:	Anzahl Depots:	Anzahl Depots:	Anzahi Depots:	Anzahl Depots:
	858	1699	2062	860	308	151
.<100€.	Depatvolumen: 210.383,04 €	Depotvolumen: 8.066.070,84 €	Depotvolumen: 51.120.091,03 €	Depatvolumen: 66.628.383,82 €	Depotvolumen: 53.715.634,97 €	Depotvolumen: 77.088.091,51 €
	Ertrag: -147.482,12 €	Ertrag: -214.951,01 €	Ertrag: -275.752,32 €	Ertrag: -149.212,33 €	Ertrag: -51.383,73 €	Ertrag: -23.438,03 €
	Anzahl Depots: 301	Anzahl Depots: 625	Anzahl Depots: 792	Anzahi Depots:	Anzahi Depots: 109	Anzahl Depots:
	Depotvolumen:	Depotvolumen:	Depatvolumen:	Depatvolumen:	Depotvolumen:	Depotvolumen:
00 - <250€.	66.415,39 €	3.087.940,73 €	19.588.572,57 €	23.597.166,91 €	18.544.366,57 €	12.703.055,37 €
	Ertrag: 55.613,46 €	Ertrag: 0,01 €	Ertrag: 144.263,12 €	Ertrag: 56.616,98 €	Ertrag: 19.759,70 €	Ertrag: 5.414,80 €
	Anzahl Depots:	Anzahl Depots:	Anzahl Depots:	Anzahl Depots:	Anzahl Depots:	Anzahi Depots: 62
		5700	(00000)	0.000	3000	
0€ - <500€.	Depotvolumen: 104.307,36 €	Depotvolumen: 4.610.116,42 €	Depotvolumen: 28.499.817,46 €	Depotvolumen: 31.766.680,60 €	Depotvolumen: 31.544.627,98 €	Depotvolumen: 31.986.566,95 €
	Ertrag: 157.511,95 €	Ertrag: 341.927,48 €	Ertrag: 410.555,55 €	Ertrag: 149.911,37 €	Ertrag: 67.239,87 €	Ertrag: 22.710,67 €





# Optional: schnellere Kampagnen dank Mailing-Vorlagen, Schnittstelle zum Kundenkontakt-Manager

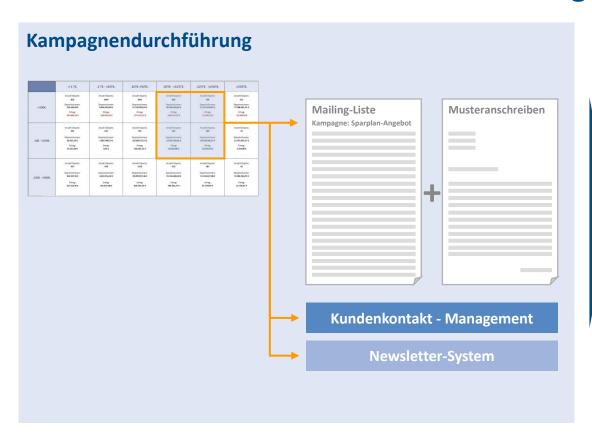






## Ausblick aktive Bestandsbearbeitung: schnelles Lernen durch sofort sichtbare Ergebnisse





## **Ergebniskontrolle**

Im WPCockpit:
Veränderungen im
Kundensegment und im
Gesamtbestand regelmäßig
nachvollziehbar

Im Kundenkontakt-Manager:
Stets aktuelle Übersicht über
Erledigungsstatus und Erfolg der
Ansprachen



## IM begleitet mit seinem 100%-kundenzentrierten Ansatz seit vielen Jahren Klienten erfolgreich im WP-Geschäft



- 100% Finanzmarkt-Fokus zahlreiche Projekte bei Sparkassen, Volks- und Raiffeisenbanken, Geschäftsbanken und Asset Managern
- Fundiertes Wissen über Spezifika bei Sparkassen und anderen Regionalbanken – u.a. Neuausrichtung des gesamten Wertpapiergeschäfts, Strategisches Produkt- und Preismanagement, Depotpreis-Strategien, Produktentwicklung, Vermarktungskonzepte, Vertriebsaktivierung



- Eigene Kundentypologie "IM-Preisentscheider" seit 2006; Erweiterung um Kanalverhalten in 2010 hin zur "IM Finanzentscheider"-Typologie
- Zusätzlich zahlreiche eigene Studien (Endkundenbefragungen N = 1.000 bis 2.000 Personen) zum preisbezogenen Kaufverhalten in diversen Produktfeldern im Finanzdienstleistungsmarkt



- Über 75 erfolgreiche Einzelprojekte im Themenfeld Wertpapier und Umsetzungsbegleitung
- Keine vorgefertigten Schubladen-Lösungen, sondern individuell auf jeweilige Ausgangssituation und jeweiliges Haus angepasste Lösungen



# Über 700 Projekte für Finanzdienstleister machen uns zum gefragten Branchenexperten

















































































































































## **Ihre Ansprechpartner**



**Thomas Wollmann** 

Vorstand

T: +49 (0) 69 96 31 58 – 22

F: +49 (0) 69 96 31 58 – 29

M: +49 (0) 172 668 96 81

t. woll mann@investors-marketing.de

Investors Marketing AG An der Welle 3 60322 Frankfurt am Main



**Georg Strich** 

Principal

T: +49 (0) 69 96 31 58 - 45

F: +49 (0) 69 96 31 58 - 39

M: +49 (0) 172 462 08 99

g.strich@investors-marketing.de

Weitere Informationen, Impulse und Publikationen finden Sie auch unter <u>www.investors-marketing.de</u> sowie auf <u>XING</u> und <u>LinkedIn</u>.

Wir freuen uns auf Sie!