

# WOW-

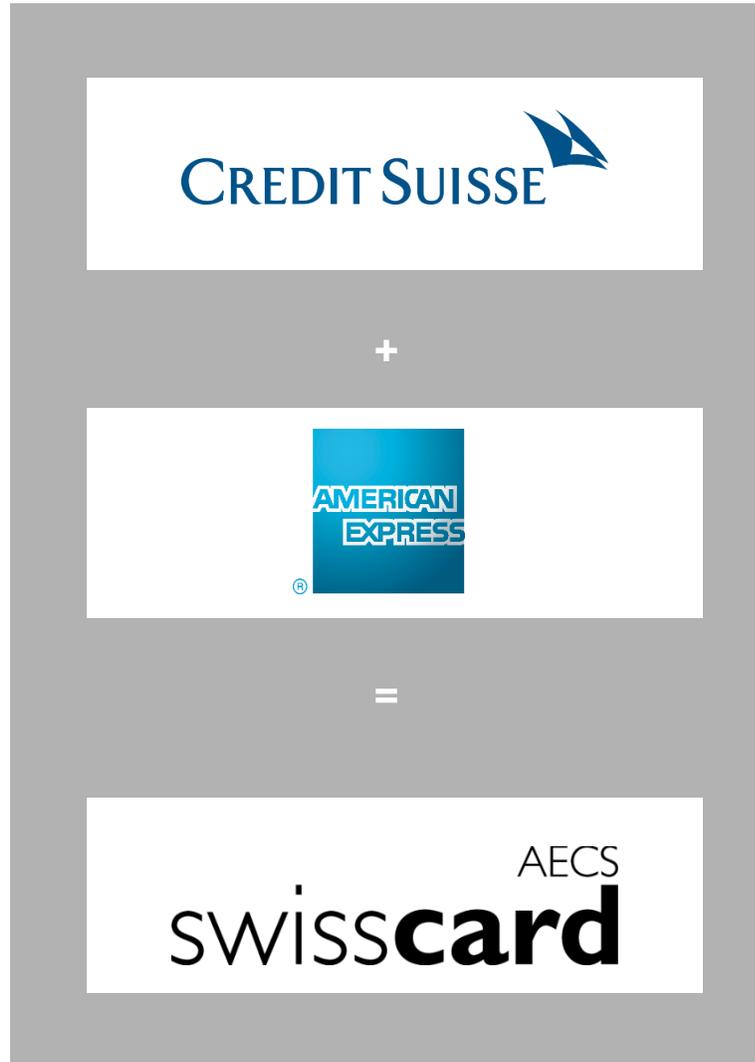
## neue Produkte und Customer Experiences für neue Segmente

Payment Market Segmentation

AECS  
SWISS**card**

Zürich, Juni 2018

# Wer ist Swisscard

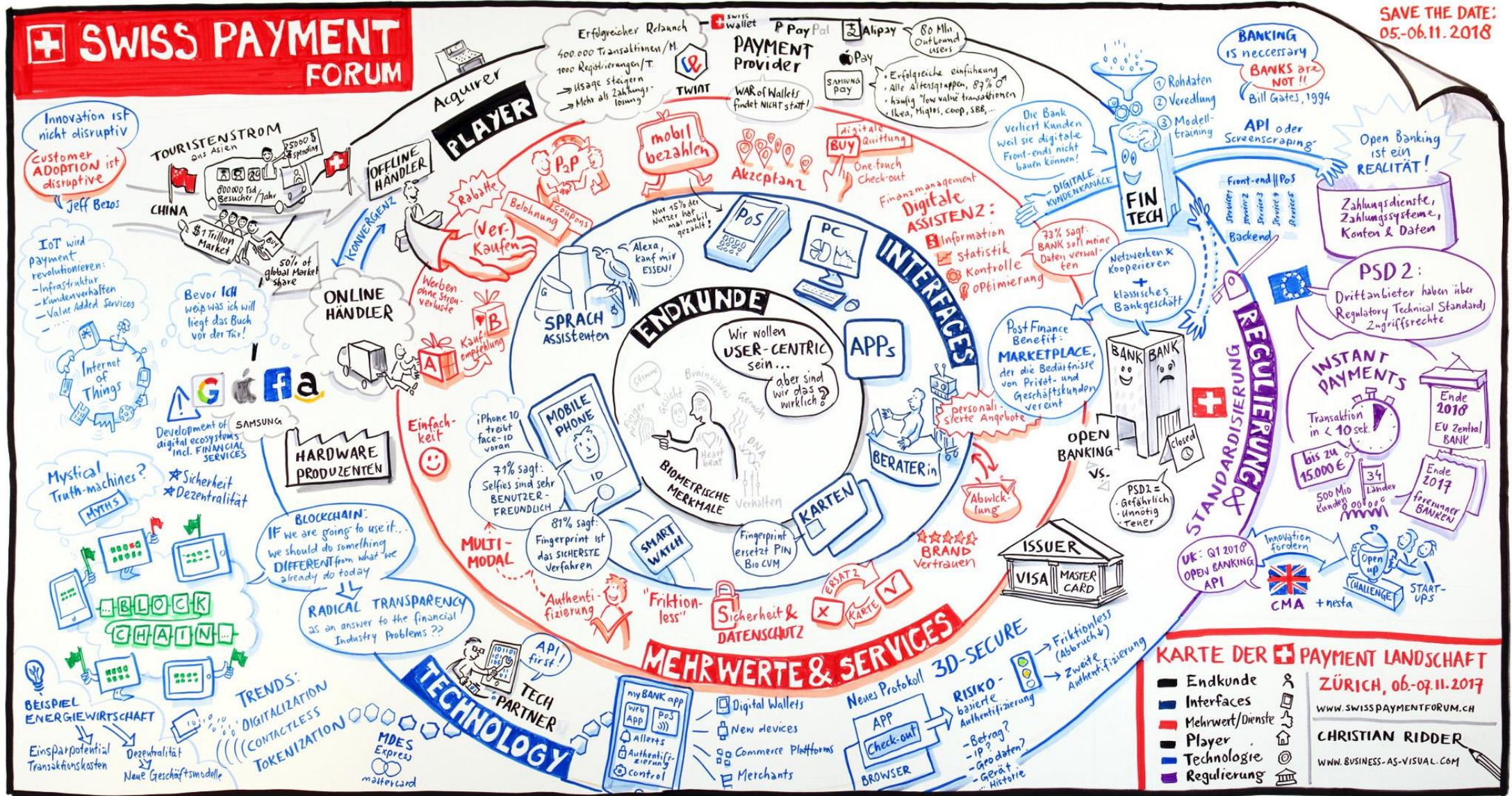


- 1998 gegründet, Anteilbesitz 50 / 50
- Kombiniert die Stärken beider Mutterunternehmen.
- Einziger Triple Brand Issuer in der Schweiz



- Exklusiver Herausgeber und einziger Acquirer für American Express in der Schweiz
- Marktführer in der Schweiz: 1.5 Mio Karten: Consumer, Corporate und Business
- 30% Marktanteil
- Nr. 1 mit: Vielfliegern, Co-Branding (Coop, SWISS/Miles & More) Geschäftsreisenden, anspruchsvollen Privatkunden, Firmenkunden und im Massengeschäft

# Fintech Player setzen den Kunden in den Mittelpunkt



SAVE THE DATE:  
05.-06.11.2018

**KARTE DER SWISS PAYMENT LANDSCHAFT**

- Endkunde
- Interfaces
- Mehrwert/Dienste
- Player
- Technologie
- Regulierung

ZÜRICH, 06.-07.11.2017  
WWW.SWISSPAYMENTFORUM.CH  
CHRISTIAN RIDDER  
WWW.BUSINESS-AS-VISUAL.COM

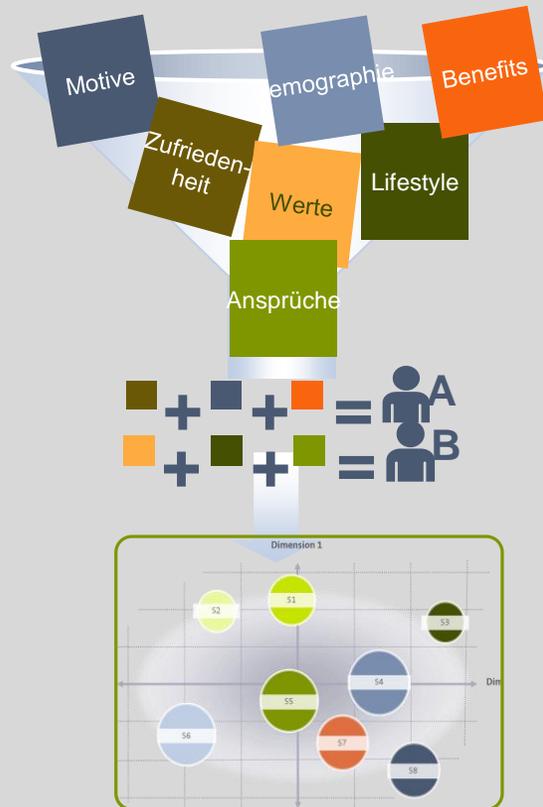
# Customer Centricity mit Smart Data: Kundenbedürfnisse und Bezahlverhalten verstehen

## Schritt 1

### Marktbefragung extern

#### ZIEL:

Potentialgruppen besser aufzeigen und die **Bedürfnis- und Erlebniswelt der Zielgruppen** transparenter machen.



## Schritt 2

### Kundenbefragung intern

#### ZIEL:

**Abbildung der Segmente in der Kundenbasis**

- 1) Analyse zu welchen Anteilen die zuvor identifizierten Segmente in der Kundenbasis vorhanden sind.
- 2.) Eine genügende Zahl (ca. 5.000) von Eigenkunden einem Segment auf Basis einer Befragung zuordnen, die dann Basis für das Datamining ist.



Gesamtmarkt vs. Eigenkunden

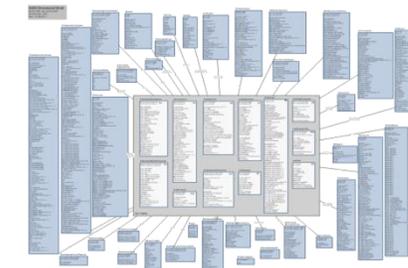
## Schritt 3

### Smart Data

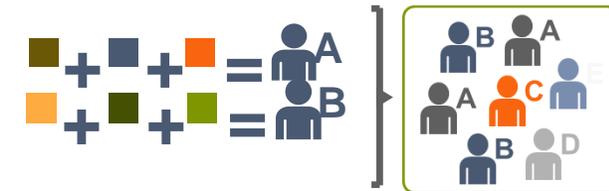
#### ZIEL:

**Kundenbedürfnisse im Zahlverhalten wiedererkennen auf die Segmente zuordnen**

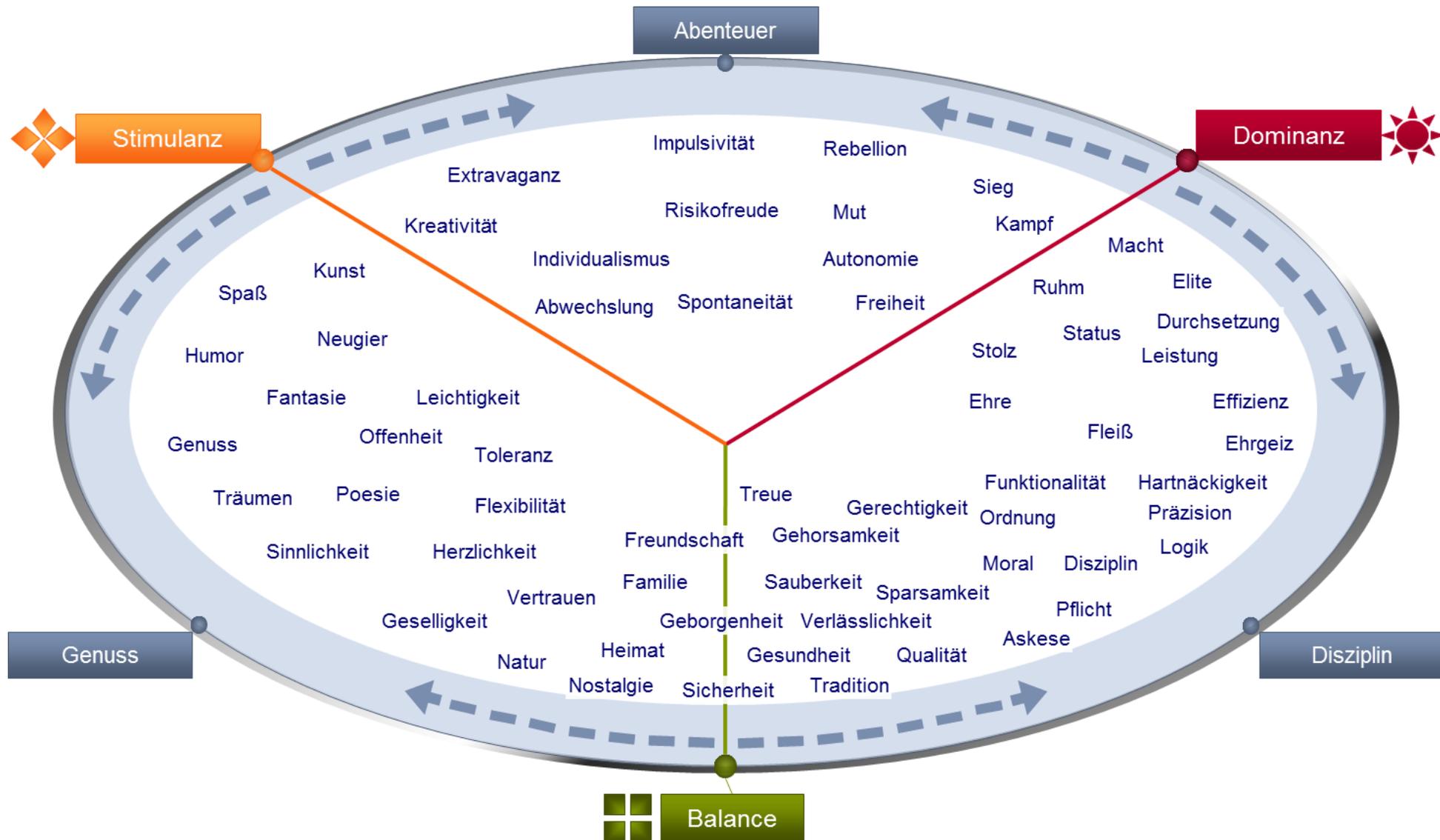
Datenbank-Variablen für jedes Segment finden, welche eine zuverlässige Zuordnung der Kunden zu den einzelnen Segmenten erlauben



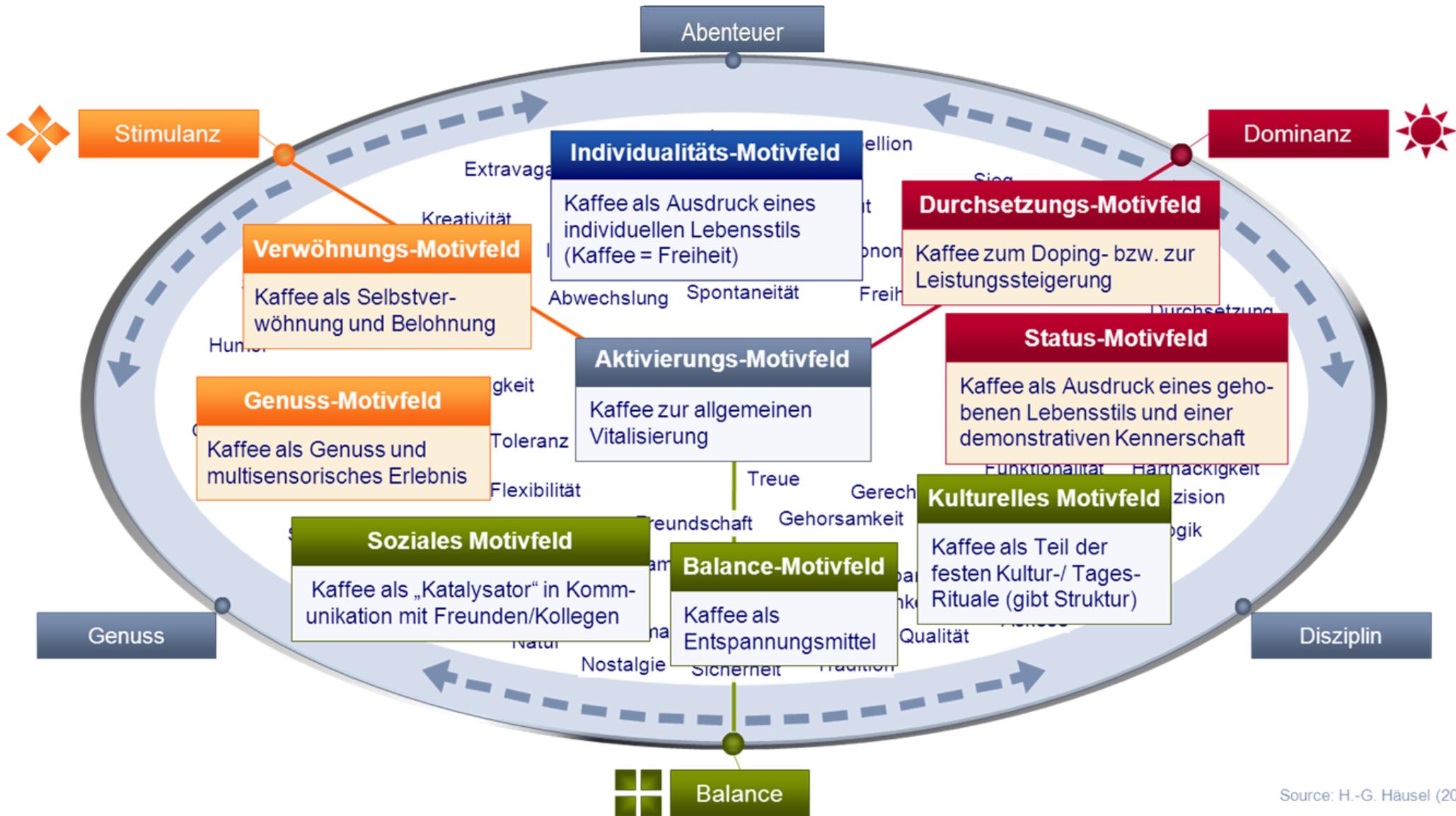
LOGISTISCHE REGRESSIONEN



# Lymbic Map Ansatz



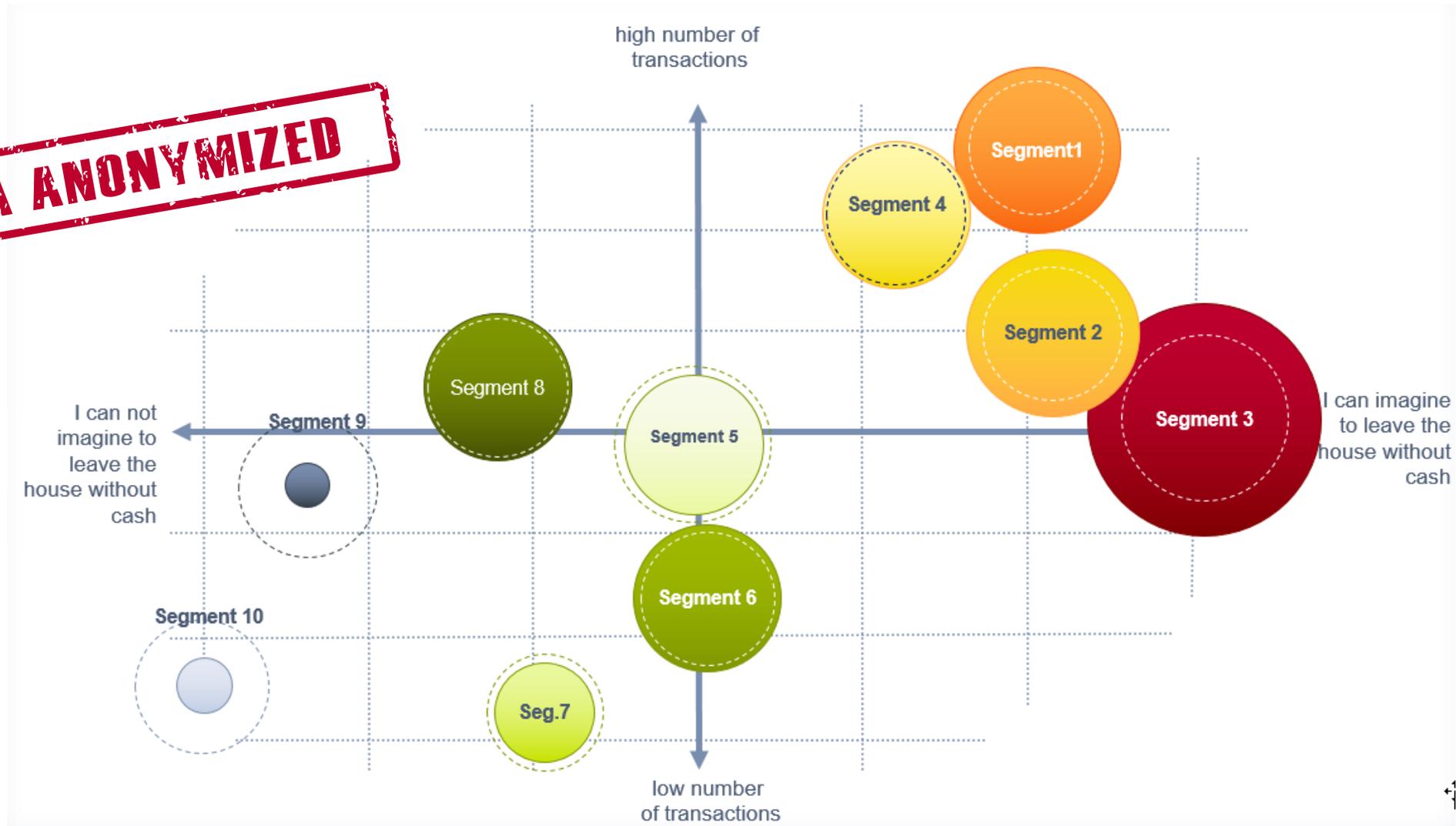
# Lymbic Map Ansatz



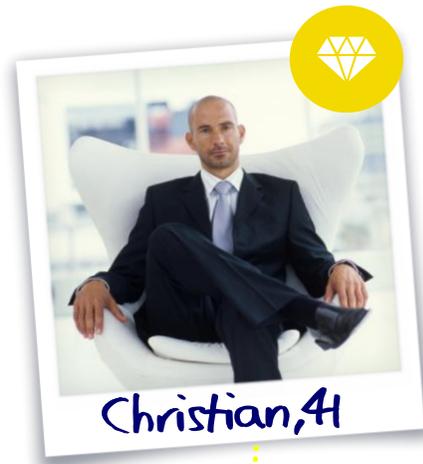
Source: H.-G. Häusel (2004)

# Payment Segmente im Schweizer Markt

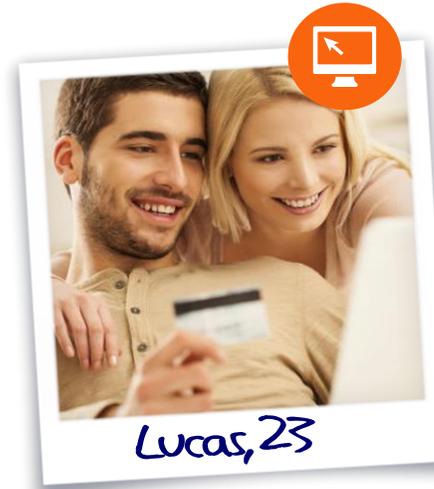
**DATA ANONYMIZED**



# Zielsegmente & deren Wünsche an Swisscard: altbekannte Gesichter und neue Usergruppen

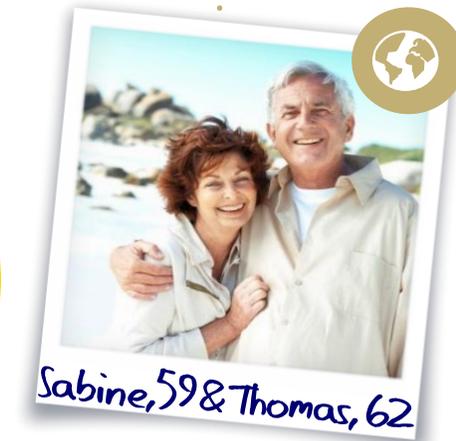


  
"Hilf mir meine Individualreisen voll zu genießen!"



  
"Easy Life- Ermöglice mir mein flexibles , unkompliziertes Leben!"

  
"Zeige anderen was ich geschafft habe!"



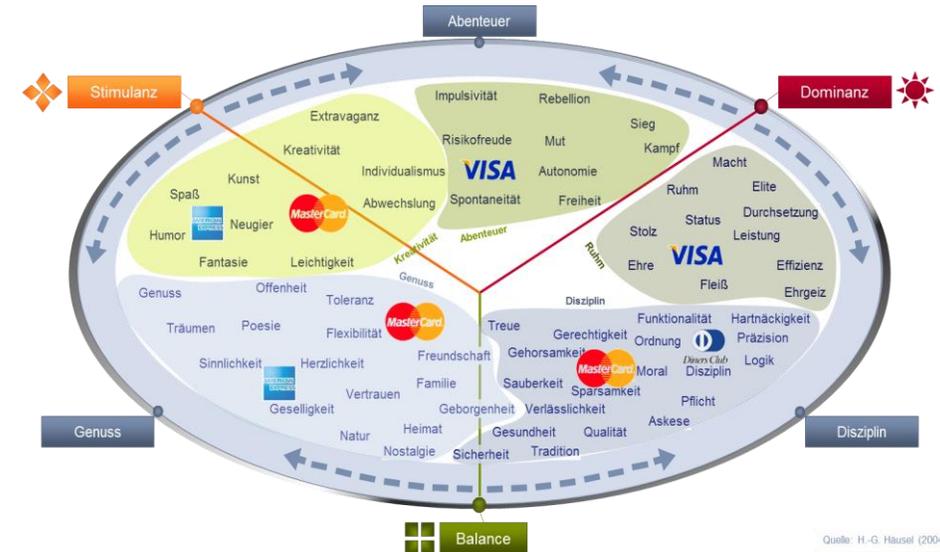
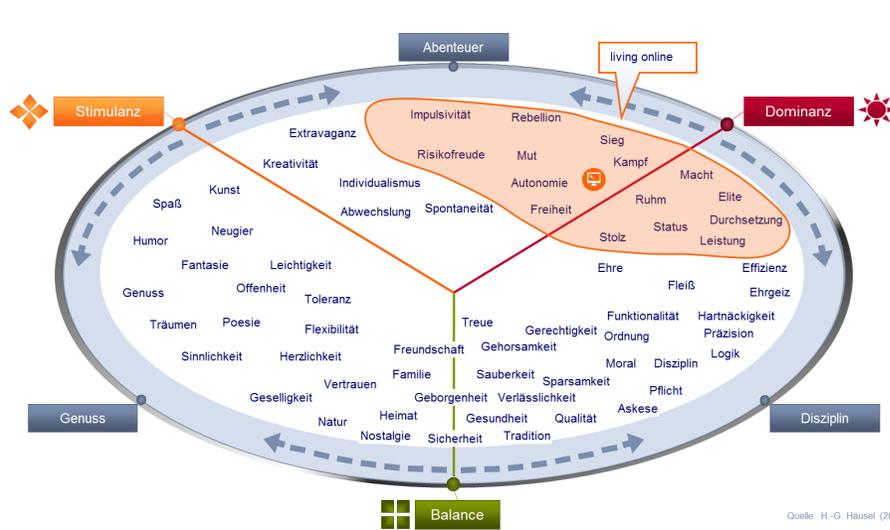
  
"Erleichtere mein modernes online Leben!"



bekannte Anforderungen an Kreditkarten

Neue Anforderungen an Zielgruppen

# WOW – Ableitung der Scheme Brand Präferenz aus der Limbic Map Präferenzen

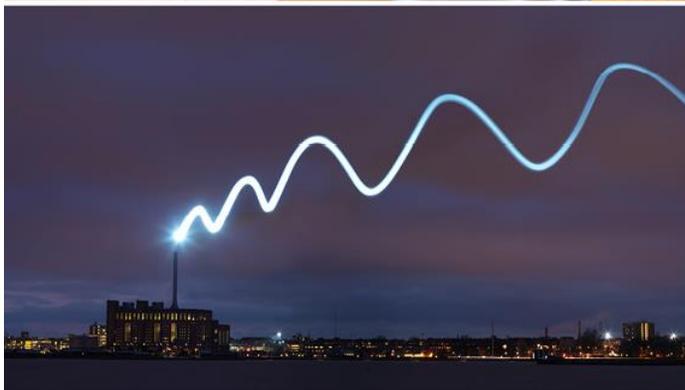
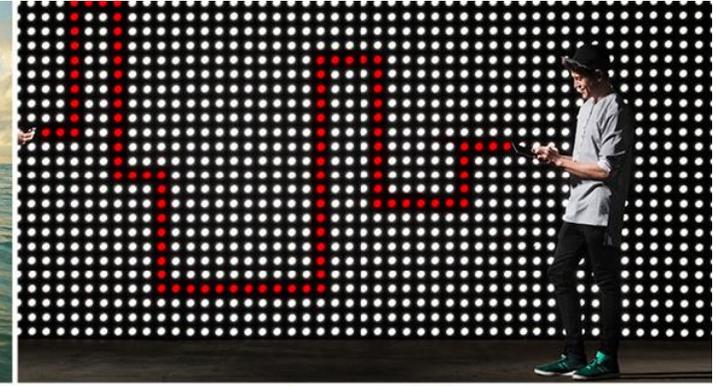




# Mehr Freiheit als Gefühl inszeniert: I am a free and carefree Spirit



# Mehr Autonomie als Lebensstil inszeniert: liberation from boundaries



# Mehr Impulsivität als Lebensstil inszeniert: easy to go product > instantly pay everywhere



# WOW – eine Customer Centric Bildwelt entsteht direkt aus Smart Data



# WOW – eine Customer Centric Bildwelt entsteht direkt aus Smart Data

Life is now.

ideal als Geschenk

Pay with wow.  
Die neue wow Visa Prepaid Card.  
Hier kaufen und aufladen!

visa-wow.ch/now

Life is now.  
Pay with wow.  
Die neue wow Visa Prepaid Card.

Mehr erfahren!

Doodle

Monthly Meeting

When do you have time for our monthly meeting?

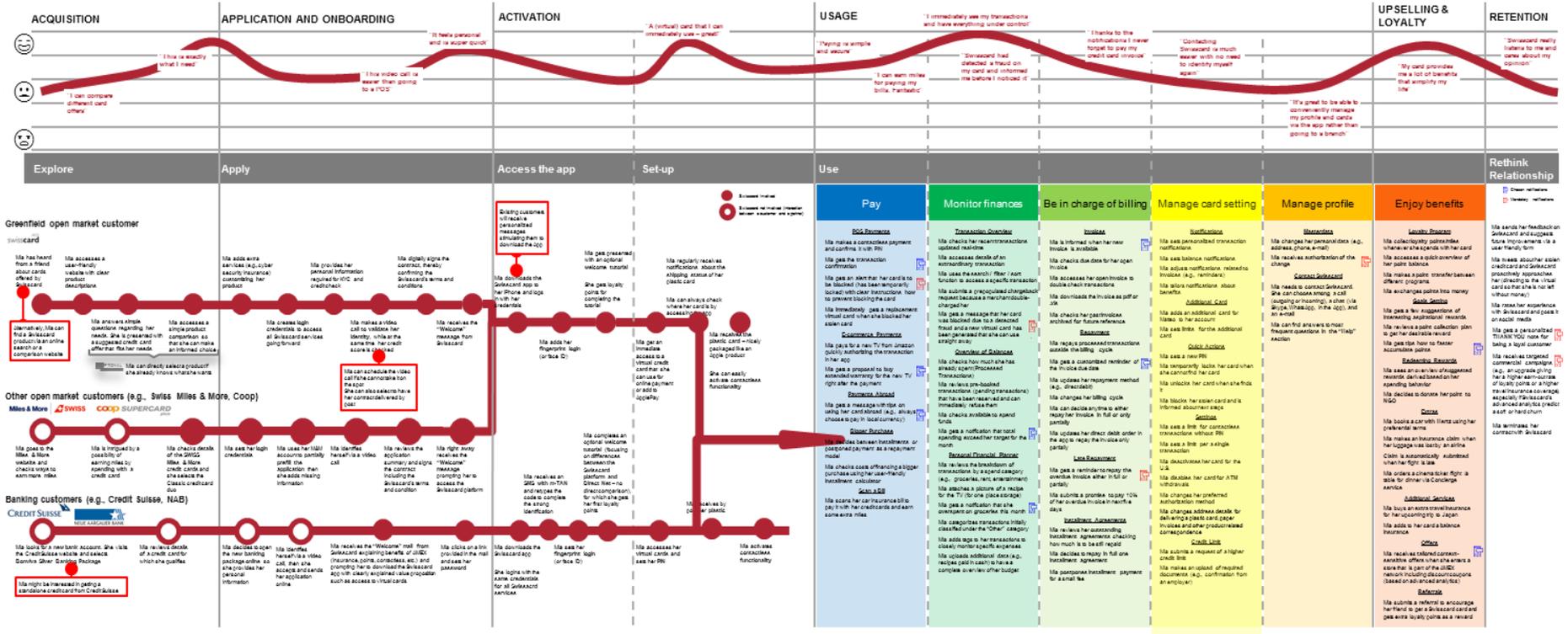
Tabelle		Kalender			
	26	27	27	29	29
	MO	DI	DI	DO	DO
12:00 - 14:00		09:15 - 11:15	14:45 - 16:45	09:15 - 11:15	14:45 - 16:45
15: Teilnehmer	85	54	49	40	92
Dein Name	<input type="checkbox"/>				
Joko	<input checked="" type="checkbox"/>				
Betty Derrick...	<input checked="" type="checkbox"/>				
Gabriel	<input checked="" type="checkbox"/>				
Mikhalina Elk	<input checked="" type="checkbox"/>				

Enjoy now.

Enjoy now.

Enjoy now.

# WOW – Customer Experience für Living Online



"Erleichtere mein modernes online Leben!"

# WOW – Customer Experience für Living Online

[HILFE](#)
[ALLG. GESCHÄFTSBEDINGUNGEN](#)

[HILFE](#)
[ALLG. GESCHÄFTSBEDINGUNGEN](#)

de fr it en

Swisscard Login

## wow Visa Prepaid Card Registrierung

Schritt 1/5

Account ID

Ungültige Eingabe. Verwenden Sie bitte die 11-stellige Account ID, die Sie in der Verpackung unterhalb der Broschüre finden.

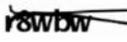
Letzte 4 Ziffern der Kartennummer

Ungültige Eingabe. Verwenden Sie bitte die letzten 4 Ziffern Ihrer Kartennummer.

Card Reference Code

Ungültige Eingabe. Verwenden Sie bitte den 10-stelligen Card Reference Code, den Sie in der Verpackung unterhalb der Broschüre finden.

Kontrollwert




Akzeptieren Sie die Geschäftsbedingungen für den Zugriff auf Swisscard online.

El lab lum que volarit proa. Ut volare non nus, occaepraes eumetur molupic te dolecti busaecto emileit quatusam quiae officipae aute nat.Sam ut volare clusam quam, qui dolupta quo eatia. Dit min con pliquia consequs pro ipidun- tur sincis il es doluptospla om esti restetum alioid El lab lum que volarit proa. Ut volare non nus, occaepraes eumetur molupic te. El lab lum que volarit proa. Ut volare non nus, occaepraes eumetur molupic te.

El lab lum que volarit proa. Ut volare non nus, occaepraes eumetur molupic te dolecti busaecto emileit quatusam quiae officipae aute nat.Sam ut volare clusam quam, qui dolupta quo eatia. Dit min con pliquia consequs pro ipidun- tur sincis il es doluptospla om esti restetum alioid El lab lum que volarit proa. Ut volare non nus, occaepraes eumetur molupic te. El lab lum que volarit proa. Ut volare non nus, occaepraes eumetur molupic telefon.

Ich akzeptiere die Geschäftsbedingungen für Swisscard Login, insbesondere die oben genannten Bestimmungen.

Der Zugang wurde aus Sicherheitsgründen gesperrt. Bitte kontaktieren Sie den Swisscard Kundendienst. Sie finden die Telefonnummer auf der Rückseite Ihrer Karte.

[Weiter >](#)

**Ihre 11-stellige Account ID**  
Sie in der Verpackung unterhalb der Broschüre.



**Account ID:** 1234567891011

**Ihren 10-stelligen Card Reference Code**  
finden Sie in der Verpackung unterhalb der Broschüre.



**Card Reference Code:** 12345678910

Swisscard Login

## wow Visa Prepaid Card Registrierung

Schritt 5/5

**Karteneinhaber**

Anrede

Bitte füllen Sie alle Felder aus

Vorname(n)

Bitte füllen Sie alle Felder aus

Nachname

Bitte füllen Sie alle Felder aus

Geburtsdatum (Mindestalter 18 Jahre)

Bitte geben Sie ein gültiges Geburtsdatum ein. Mindestalter 18 Jahre

Nationalität

Bitte füllen Sie alle Felder aus

**Wohnsitz**

Strasse und Hausnummer

Ungültige Wohnsitzadresse. Bitte überprüfen und korrigieren Sie Ihre Eingabe.

PLZ  Ort

Bitte füllen Sie alle Felder aus. Ungültige Wohnsitzadressen. Bitte überprüfen und korrigieren Sie Ihre Eingabe

Land

Bitte füllen Sie alle Felder aus

**Kontaktdaten**

Korrespondenzsprache

Bitte füllen Sie alle Felder aus

Mobilnummer

Ungültige Mobilnummer

E-Mail-Adresse

Ungültige E-Mail-Adresse

Korrektes Eingabeformat: 0041 79 123 45 67. Bitte verwenden Sie nur Zahlen. Ihre Mobilnummer wird nur für wichtige Kundenkorrespondenz verwendet.

Korrektes Eingabeformat: name@domain.ch. Ihre E-Mail-Adresse wird nur für wichtige Kundenkorrespondenz verwendet.

[Speichern und abschliessen >](#)