

Abstract

Titel: Die Welt im digitalen Wandel – Welche Potenziale bieten sich einer Retail Bank für Geschäftsmodell-Innovationen im Bereich Wohnen?

Kurzzusammenfassung: (max. 100 Wörter)

Die Digitalisierung stellt eine neue Dimension der Globalisierung dar und verändert die Gesellschaft sowie die Wirtschaft nachhaltig. Wer sich nicht anpasst wird aussortiert. Diese Selektion droht auch den Retail Banken. Das Kerngeschäft Wohnen steht aufgrund des tiefen Zinsumfelds und Trends wie Crowdfinancing unter Druck. Um in der neuen Marktdynamik zu bestehen müssen Retail Banken ihr Geschäftsmodell innovieren. Gemäss Experten bieten Big Data & Analytics, Business Ecosystems und Smart Home & Neuer Wohnraum mögliche Innovationsfelder. Der Aufbau eines Business Ecosystems im Wohnen zur Erweiterung der Wertschöpfungskette, sowie automatisierte Erneuerungsstrategien und Sanierungspläne im E-Banking sind vielversprechende Stossrichtungen für die Zukunft.

Verfasser/in: Manuel Jakob

Herausgeber/in: Dr. oec. HSG Susanne E. Zaijtschek

Veröffentlichung (Jahr): 2017

Zitation: Jakob, M. (2017). Die Welt im digitalen Wandel – Welche Potenziale bieten sich einer Retail Bank für Geschäftsmodell-Innovationen im Bereich Wohnen?
FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften:
Masterarbeit MSc in Business Administration

Schlagworte: Digitalisierung, Digitale Transformation, Retail Banking, Geschäftsmodell-Innovation, Wohnen, Business Ecosystems, Big Data, Analytics, Smart Home

Ausgangslage: Die Digitalisierung stellt eine neue Dimension der Globalisierung dar. Sie verändert die Lebenswelten, das menschliche Verhalten sowie Prozesse und Aktivitäten in der Wirtschaft nachhaltig. Dieser Strukturwandel vollzieht sich in einer rasanten Geschwindigkeit. Unternehmen, die darauf nicht schnell genug reagieren, verschwinden. Dieser Selektionsprozess – der Digitale Darwinismus – droht auch die Retail Banken zu erfassen. Die Konsumenten erledigen ihre Bankgeschäfte online. Die Kundenschnittstelle geht verloren. Neue Wettbewerber erfinden das Finanzgeschäft neu. Verschärfte regulatorische Rahmenbedingungen und das Tiefzinsumfeld setzen die Margen im Hypothekengeschäft unter Druck. Die Digitalisierung trifft Retail Banken zurzeit mit voller Wucht. Um in der neuen Marktdynamik die langfristige Wettbewerbsfähigkeit sicherzustellen, sind Retail Banken gezwungen ihre Geschäftsmodelle zu innovieren und für die Kunden Mehrwerte zu generieren.

Ziel: Um Innovationspotenziale der Digitalisierung für Retail Banken im Bereich Wohnen zu erkennen, gilt es, die Treiber Digitalisierung, die Veränderungen im Wettbewerb, die Auswirkungen im Retail Banking sowie die Trends im Wohnen grundlegend zu verstehen.

Vorgehen: Durch eine umfassende Literaturrecherche wurden potenzielle Innovationsfelder für die Weiterentwicklung des Geschäftsmodells ermittelt. Darauf folgte die Primärforschung mit der Befragung von neun Experten. Die Interviews wurden transkribiert, inhaltlich analysiert und kategorisiert. Zum Schluss wurden die Erkenntnisse abgeleitet. Damit wurde das aktuelle Geschäftsmodell 1.0 sowie damit einhergehende Stärken und Schwächen von Retail Banken im Bereich Wohnen erfasst. Weiter wurde die Customer Journey eines Immobilien-Käufers erhoben. Durch die genauere Betrachtung der Innovationsfelder Big Data & Analytics, Business Ecosystem sowie Smart Home & Neuer Wohnraum wurden sowohl Chancen und Risiken als auch konkrete Innovationsideen erhoben und iterativ validiert. Als konsolidiertes Ergebnis entstand eine SWOT-Matrix sowie eine Longlist mit Innovationsideen.

Erkenntnisse: Die Arbeit beschreibt zwei Stossrichtungen mit einem hohen erwarteten Kundennutzen und einem inkrementellen Innovationsgrad. Eine Stossrichtung ist der Aufbau eines Business Ecosystems im Bereich Wohnen. Retail Banken können durch Kooperationen ihre Wertschöpfungskette erweitern. Damit erschliessen sie neue Ertragsquellen und steigern den Verkauf bei bestehenden Produkten durch Netzwerkeffekte im Ecosystem. Durch die Synergien innerhalb des Business Ecosystems profitieren Kunden von Mehrwerten. Die zweite Stossrichtung zielt auf den Trend der Nachhaltigkeit und den zukünftig steigenden Bedarf für Sanierungen von Immobilien ab. Sie beschreibt die automatisierte Onlineberatung von Erneuerungsstrategien und Sanierungsplänen für Immobilien inklusive Finanzplanung im E-Banking. Ziel ist es Kunden früh aufzuklären und Sparpläne oder Finanzierungen online abzuschliessen.