



Wir sind die UDG.

# 684

Digitalexperten aus **25** Nationen  
in **13** Offices\* entwickeln **60** %  
internationale Projekte und machen  
die UDG zur Agentur # **2** unter  
den deutschen Digitalagenturen.

\*Berlin, Düsseldorf, Frankfurt a.M., Hamburg, Heimsheim, Herrenberg, Karlsruhe, Köln, London, Ludwigsburg, Mainz, München, und Stuttgart.

## Wir sind neu.

Wir vereinen die Expertise unterschiedlicher Agenturen:

Die **analytische** Kompetenz einer Performance-Marketing Agentur.

Die **strategische** Kompetenz einer Lead Agentur.

Die **kreative und technische** Touchpoint-Exzellenz einer Spezialagentur.

# Auszug unserer Kunden aus dem Bereich Financial Services.

Allianz 



 Postbank

ING  DiBa

1822direkt. 

TARGO  BANK

COMMERZBANK 

 PayPal

KFW  
Bank aus Verantwortung

.comdirect

 deutsche apotheker-  
und ärztebank

SAL. OPPENHEIM  
Privatbank seit 1789

 MLP

  
NATIONAL-BANK

 Schwäbisch Hall

 **BOERSE**  
**Stuttgart**  
DIE PRIVATANLEGERBÖRSE

 **wüstenrot**  
**württembergische**

  
Rabobank

LB  BW

...



**Martin Kulik**

Strategy Specialist Finance

## Hintergrund

- › Diplom Politik und Geschichte, Bankkaufmann
- › 9+ Jahre Erfahrung Strategieentwicklung, Beratung und Projektleitung im Digital Finance Bereich
- › Kunden: Allianz, Börse Stuttgart, comdirect, Commerzbank, Deutsche Bank, maxblue, Swiss Life

**Margin Call 2016**

**Create Outstanding Digital  
User Experience**



LEHMAN BROTHERS

SEP 15



**JUMP!**  
**YOU FUCKERS!**

ROAD CLOSED  
NO  
THRU TRAFFIC





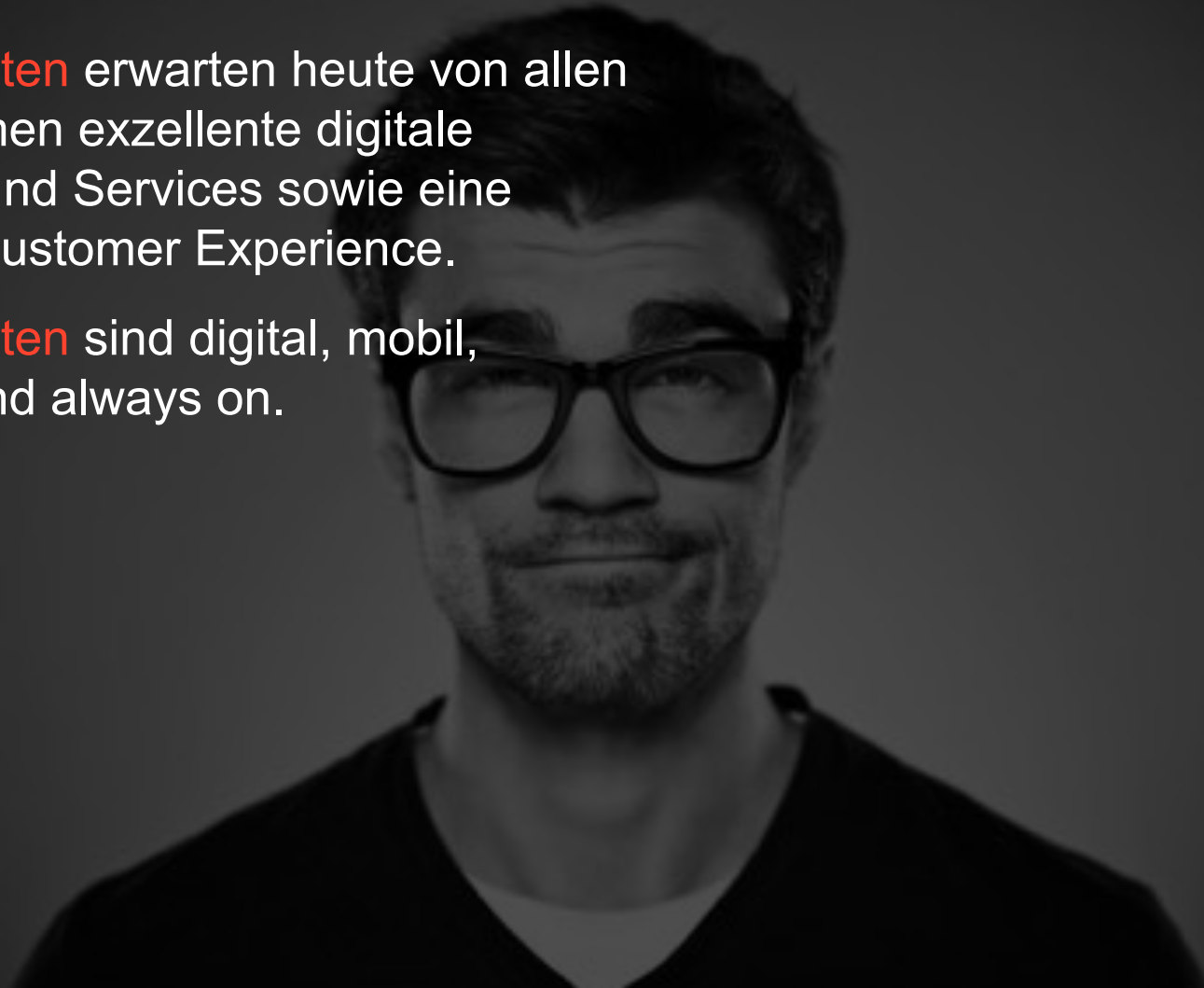
# Wo spielt die Musik in der Zukunft?

**Der Konsument besitzt  
alle Macht.**



**Konsumenten** erwarten heute von allen Unternehmen exzellente digitale Produkte und Services sowie eine nahtlose Customer Experience.

**Konsumenten** sind digital, mobil, vernetzt und always on.



**It`s all about  
Customer Experience!**

„The term customer experience is ubiquitous in business these days. In fact, **focusing on the customer experience has become the single most important way for an organization to achieve success** - often becoming its key differentiator and competitive advantage.“



# Was bedeutet dies für Banken?



# Traditionelle Touchpoints verlieren dramatisch an Bedeutung.

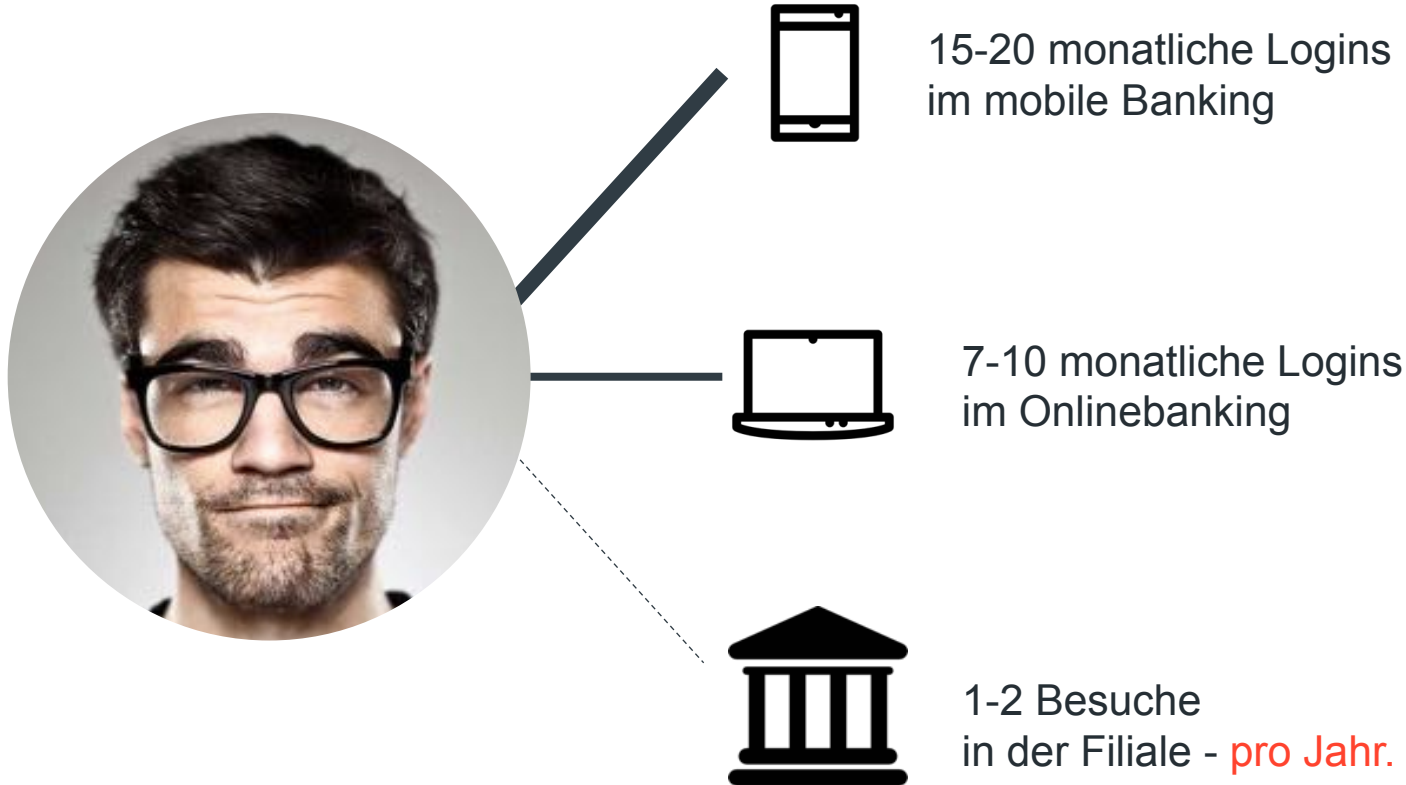
## Geplanter Rückbau von Bankfilialen

Deutsche Bank		200
Commerzbank		500
HVB		240
Volks- und Raiffeisenbanken		2500

„Eine nahezu **Halbierung** der Anzahl der **Filialen** bis 2035 ist sehr realistisch.“

KfW Studie, Juli 2015

## Bespiel: Status quo im genossenschaftlichen Sektor.



**DIGITAL**  
**ist #1**

**Digital Customer  
Experience ist der  
entscheidende  
Wettbewerbsvorteil.**

„Our busiest branch in 2014  
is the 7:01 from Reading to  
Paddington - over 167,000  
of our customers use our  
Mobile Banking app between  
7am and 8am on their  
commute to work every day.“

Rob McEwan,  
CEO Royal Bank of Scotland



**Capital One buys design and development specialist Monsoon**

750-MILLIONEN-EURO-INVESTMENT

**Deutsche Bank gründet „Digitalfabrik“**

**BBVA buys UX firm Spring Studio**

**Moven and Accenture team up to sell digital tools to banks**

**McKinsey & Company Acquires Lunar, One Of Silicon Valley's Oldest Design Firms**

**IBM Buys Germany's Ecx.io, Its Third Creative Services Acquisition In A Week**



[Handys](#)[Tarife](#)[DSL & Festnetz](#)[Hilfe](#)[Mein O2](#)[IntroCamDo](#)[Kontakt](#)[Shops](#)[Geschäftskunden](#)[Login](#)

## O2 Banking

Dein Konto ist jetzt mobil.

[Zur Registrierung](#)

Ein Service der  fidjar

# O2 Banking - das Bankkonto fürs Smartphone

Im Spätsommer 2016 wird die O2 Banking App für iOS und Android verfügbar sein.

- Mit O2 Banking alle Bankangelegenheiten mobil und sicher mit Deinem Smartphone erledigen.

Ein vollwertiges Konto auf Deinem Handy mit dem Du Überweisungen auch an eine E-Mail-Adresse oder Handynummer tätigen kannst.

ALLES IM BLICK –  
IMMER UND ÜBERALL



yomo

***venmo***



[ABOUT](#)[JOBS](#)[FAQ](#)[BLOG](#)[GET STARTED](#)

## Robinhood

Free stock trading.  
Stop paying up to \$10 for every  
trade.

[Get Started](#)[Watch Video](#)



Betterment



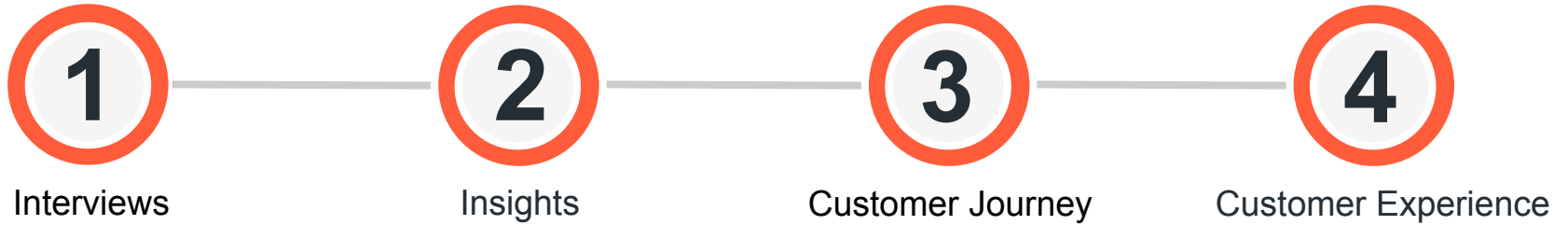


# **Bank of America to connect with customers via Facebook Messenger**

# Zukunft

**It`s all about  
DIGITAL  
Customer Experience!**

# It's all about digital customer experience!

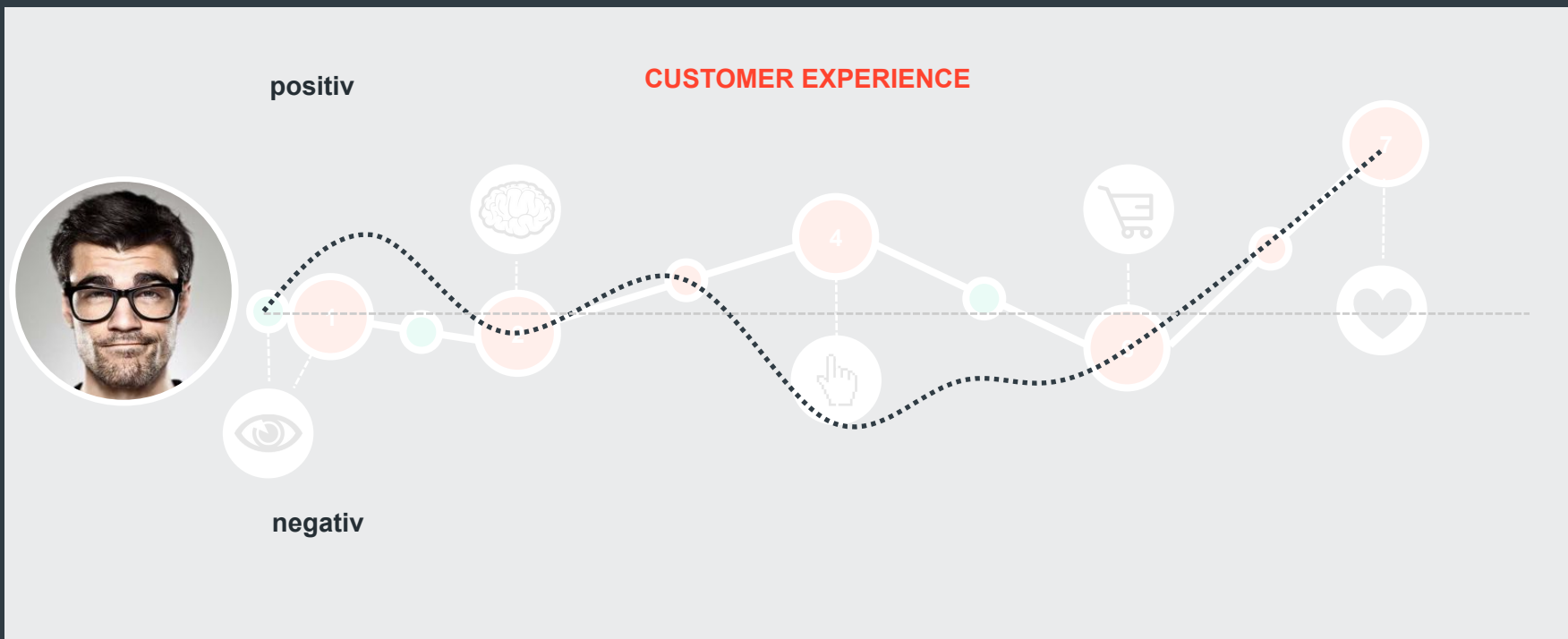




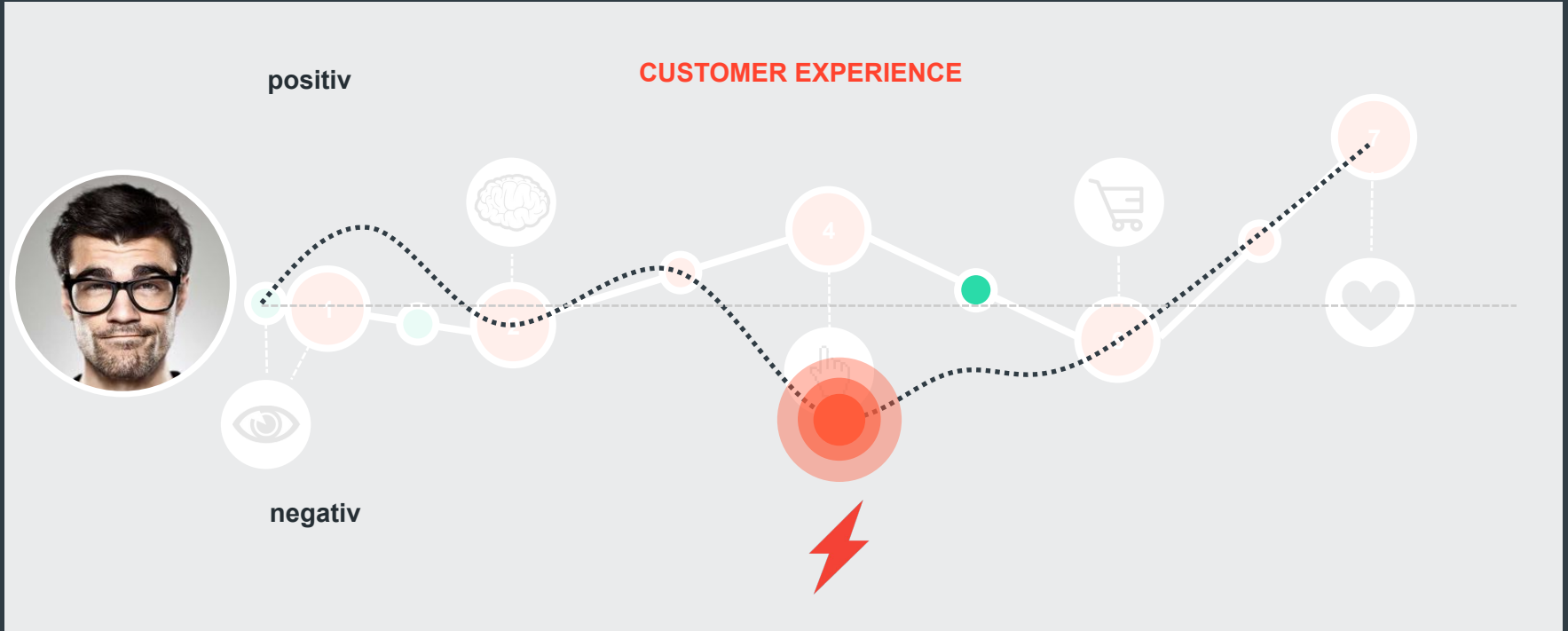
# Customer Journey Max.



# Customer Experience Max.



# Customer Experience Max.





# Unser Angebot: gemeinsam gestalten wir die digitale Customer Experience der Zukunft.





„It’s our job every day to make every important aspect of the **customer experience** a little bit better.”

Jeff Bezos,  
Gründer und CEO Amazon

# Vielen Dank!

## Kontakt

Martin Kulik

Strategy Specialist Finance

+49 175 6780581

[martin.kulik@udg.de](mailto:martin.kulik@udg.de)

Blog: <https://www.udg.de/author/mkulik/>

Social: [facebook.com/martinkulik](https://www.facebook.com/martinkulik)

Work: [https://www.xing.com/profile/Martin\\_Kulik](https://www.xing.com/profile/Martin_Kulik)

# Q&A