

## Kooperationsbeispiel Aboalarm

Verbraucher merken meist erst beim Blick auf das Online-Konto, wie viel Geld sie monatlich für Verträge ausgeben. In Zusammenarbeit mit dem Verbraucherserviceportal Aboalarm geht der neu gegründete S-Hub der Sparkassen-Finanzgruppe seit Anfang des Jahres der Frage nach, wie Online-Banking-Nutzer mithilfe eines Vertragsmanagers wieder Herr über ihre gebührenpflichtigen Abonnements werden. Das Münchner Team von Aboalarm hatte im November 2016 die Jury des Sparkassen-Hackathons Symbioticon mit einer eigens entwickelten Software überzeugt und wurde daraufhin zur Weiterentwicklung mit den Sparkassen in den S-Hub nach Hamburg eingeladen.

In einem dreiwöchigen Sprint, einer konzentrierten Konzeptions- und Entwicklungsphase mit agilen Methoden, entwarfen Mitarbeiter des Portals zusammen mit dem S-Hub und Kollegen aus den Sparkassen ein erstes Konzept, wie der Service in das Angebot der Sparkassen integriert werden kann. Anhand von konkreten Nutzerprofilen wurde der Bedarf verschiedener Zielgruppen ermittelt und analysiert, wel-

che sozialen und emotionalen Trigger zur Nutzung des Angebots innerhalb der Sparkassen-Welt führen könnten.

Ebenfalls durchgespielt wurde die Interaktion der Kunden mit der App, die sogenannte Customer Journey. Das Ergebnis sind zwei sogenannte Klick Dummies, also Demoversionen für eine mögliche Integration in die S-Apps und das Smartphone-Konto Yomo. Diese Prototypen wurden Ende März dem Beirat des S-Hubs präsentiert.

Das Angebot von Aboalarm ist bereits seit 2009 am Markt. Aktuell nutzen gut 15 Millionen User pro Jahr die Website. Eine mobile App, mit der sich Verträge schnell und einfach kündigen lassen, wurde in der Zwischenzeit mehr als eine Millionen Mal heruntergeladen. Eine Integration der Funktionalitäten in das Angebot der Sparkassen böte den Kunden nun die Chance, ihre Verträge komfortabel über den Touchpoint Online-Konto zu managen. Für die Sparkassen liegen die Chancen in einer stärkeren Kundenbindung und im Differenzierungspotenzial innerhalb der Branche.

**Red.**