

- Katrin Klaetke
- arvato Financial Solutions
- Working Products - 15.09.2022

# Vom kundenindividuellen Lösungsanbieter zum Standardprodukt

# Was ist eigentlich arvato Financial Solutions ?

9/15/2022

| Katrin Klaetke | Vom kundenindividuellen Lösungsanbieter  
zum Standardprodukt | Working Products 2022 |

CREDIT RISK &  
FRAUD MANAGEMENT

**39%**

der Verluste durch Betrug  
entstehen durch Identitätsdiebstahl

PAYMENT-LÖSUNGEN

**55%**

mehr Käufe durch flexible Zahlarten  
im Vergleich zum Rechnungskauf

ACCOUNTING

**28.000.000.000€**

Produktivitätsverlust erfahren SMEs durch  
administrative Aufgaben im  
Buchhaltungsprozess

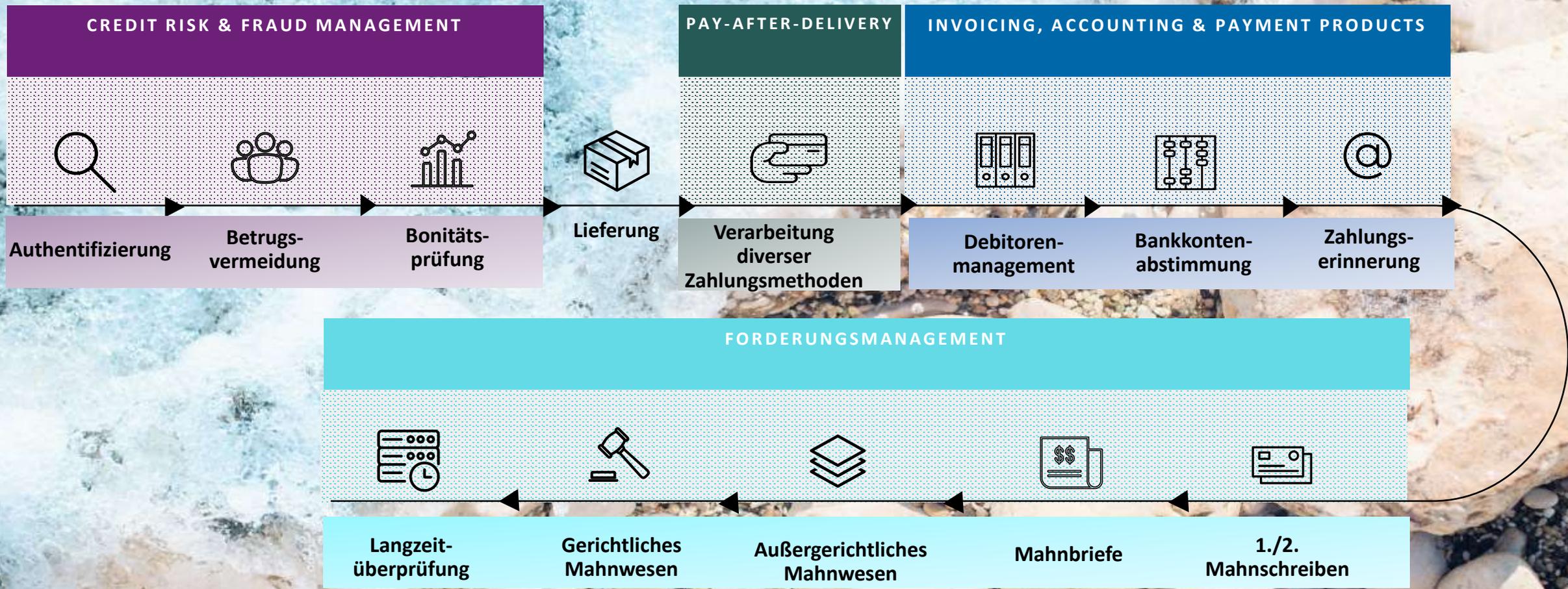
FORDERUNGSMANAGEMENT

**~20%**

verspätete Zahlungen erfahren  
Unternehmen in West-Europa

Quelle: statista, 2019

# Unser Produktportfolio im integrierten Ansatz



An aerial photograph of a tropical resort. The image shows several villas with brown roofs and blue swimming pools, surrounded by lush greenery and palm trees. The villas are situated on a white sandy beach that meets the clear, turquoise water of the ocean. The overall scene is idyllic and represents a dream vacation destination.

# Standardprodukte – ein Traum

9/15/2022

| Katrin Klaetke | Vom kundenindividuellen Lösungsanbieter  
zum Standardprodukt | Working Products 2022 |



# Deutlich höhere Return Rates

A photograph of terraced rice fields on a hillside. The terraces are filled with green rice plants, and a small wooden house is visible on one of the upper terraces. The background shows a misty, forested mountain range.

# Viele Kunden mit derselben Lösung



# Wettbewerbsfähiges transparentes Pricing

A woman with long dark hair, wearing a dark green t-shirt, patterned grey pants, and white sneakers, is climbing a blue train car. She is holding onto a silver handrail and has one foot on a step. The train is on tracks, and the background shows trees and a clear sky. The overall scene is lit with warm, golden light, suggesting late afternoon or early morning.

# Rasches Onboarding für Neukunden

9/15/2022

| Katrin Klaetke | Vom kundenindividuellen Lösungsanbieter  
zum Standardprodukt | Working Products 2022 |

A hand holding a crystal ball against a sunset background. The crystal ball shows a reflection of the sunset and the hand holding it. The text is overlaid on the crystal ball.

# Lösungen für die Kunden-Probleme der Zukunft



# Offensichtliche Herausforderungen



# Die Entwicklung neuer Standard- produkte muss vorfinanziert werden



# Was benötigt der Markt? Was ist konkret der Market Fit?

A miniature white SUV is driving across a bridge made of logs over a deep canyon. Three tiny people are on the cliffs: one in a yellow shirt and green pants taking a photo, one in a white shirt and black pants waving, and one in a red shirt sitting on the roof of the SUV. The scene is a metaphor for finding solutions for diverse customer needs.

Die Lösungen müssen zu den  
Problemen aller Kunden passen –  
nicht nur uns bekannten



# Stolpersteine – Hindernisse und Hinweise zugleich

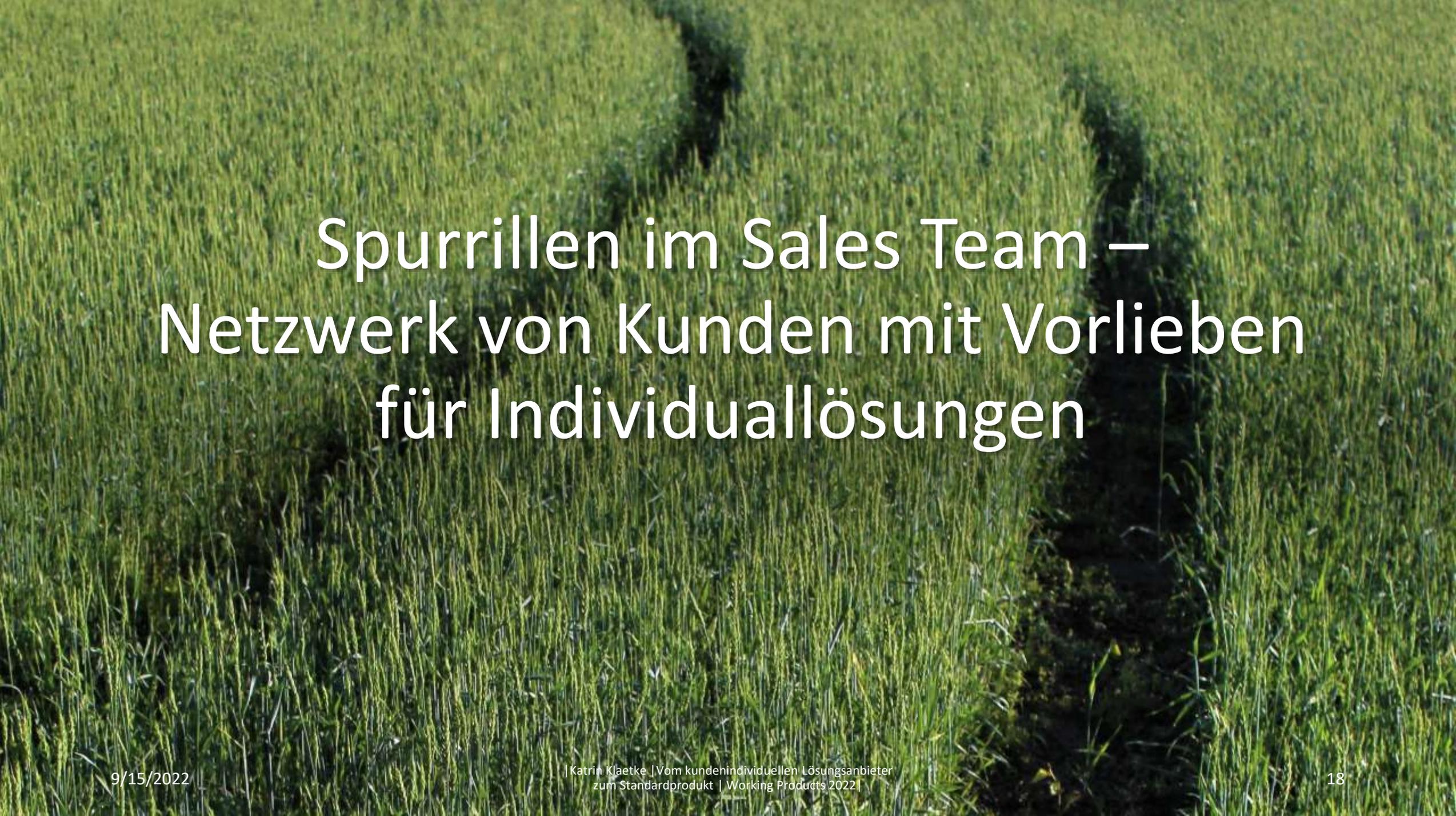
Meine ganz persönliche,  
überraschende Sorge –  
fehlt beim Self-Service nicht der  
Kundenkontakt?



# BUILD MEASURE

Hinterfragen nicht vergessen –  
Feedback-Chancen  
schaffen und nutzen

# LEARN

An aerial photograph of a lush green field, possibly a meadow or a farm, with a narrow path or stream cutting through it. The text is overlaid in the center in a large, white, sans-serif font.

# Spurrillen im Sales Team – Netzwerk von Kunden mit Vorlieben für Individuallösungen



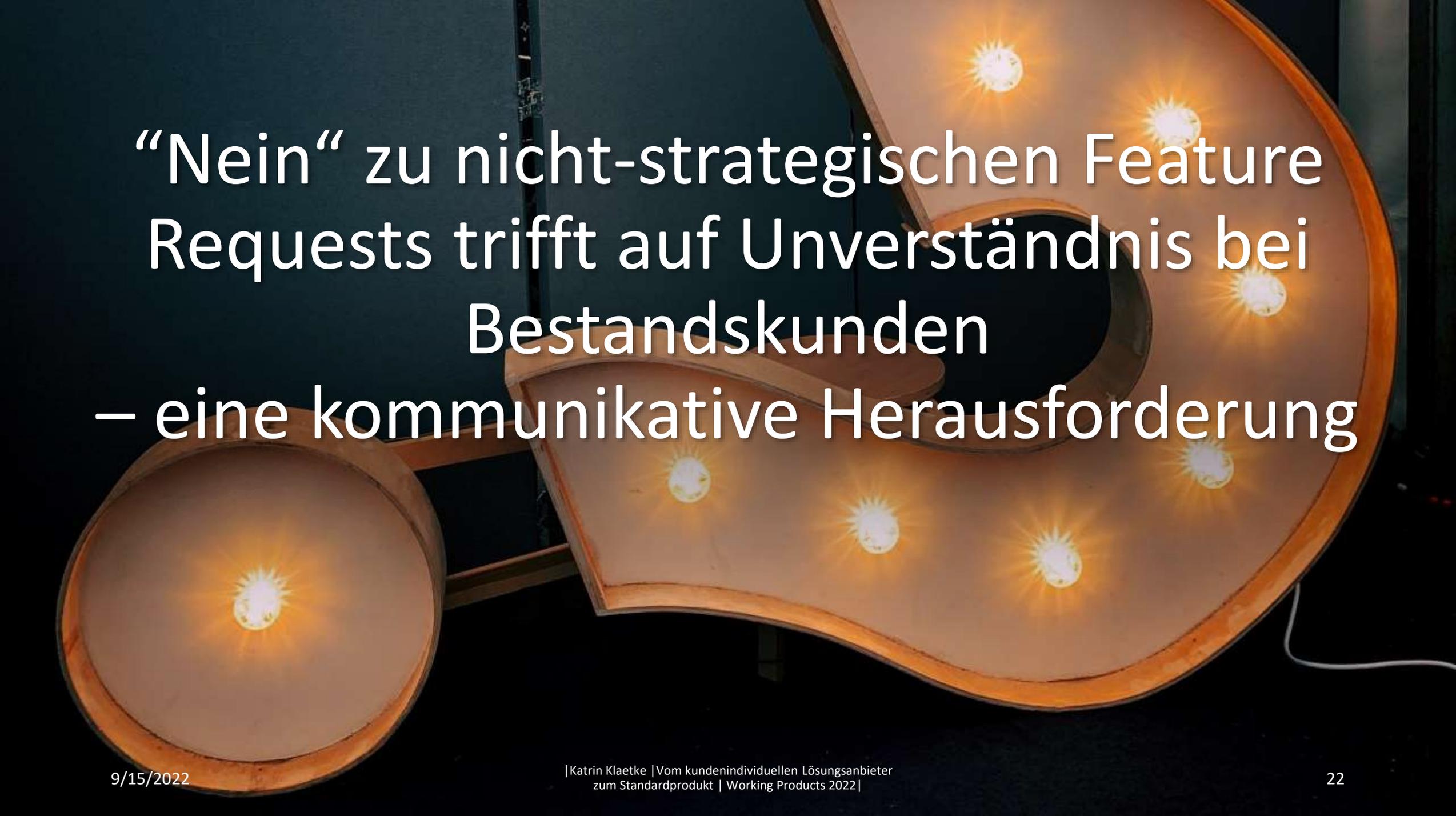
# Finanzierung durch „Co-Creation“ – eine tückische Verlockung



# Strategische Ausrichtung des Standardproduktes – woher kommt die Orientierung?



# Koexistenz von Individualanpassung und Entwicklung eines Standardproduktes – Risiko einer Abwärtsspirale



“Nein“ zu nicht-strategischen Feature  
Requests trifft auf Unverständnis bei  
Bestandskunden  
– eine kommunikative Herausforderung

# Einfluss und Umsatzerwartung – eine große Verlockung, die Kundenwünsche einfach zu bedienen



A close-up photograph of a hand squeezing a lemon into a white bowl. The hand is positioned at the top left, with the thumb and index finger gripping the lemon. The lemon is being squeezed, and its juice is falling into the bowl. In the background, there is a stack of several dark brown wooden plates. In the foreground, a slice of lemon lies on a dark, textured surface. The overall scene is lit with soft, natural light, creating a warm and inviting atmosphere.

Das kriegen wir noch rein! –  
Optimismus, der die Teams belastet



# Maßnahmen gegen die Abwärtsspirale – Transparenz bei Priorisierung und Roadmap



# Pipeline-Review-Meeting mit allen Produktverantwortlichen

Four rectangular tags are hanging from the top of the frame against a light grey background. From left to right: a white tag with a light brown string, a brown tag with a light brown string, a black tag with a black string, and another white tag with a black string. The text is overlaid in the center of the image.

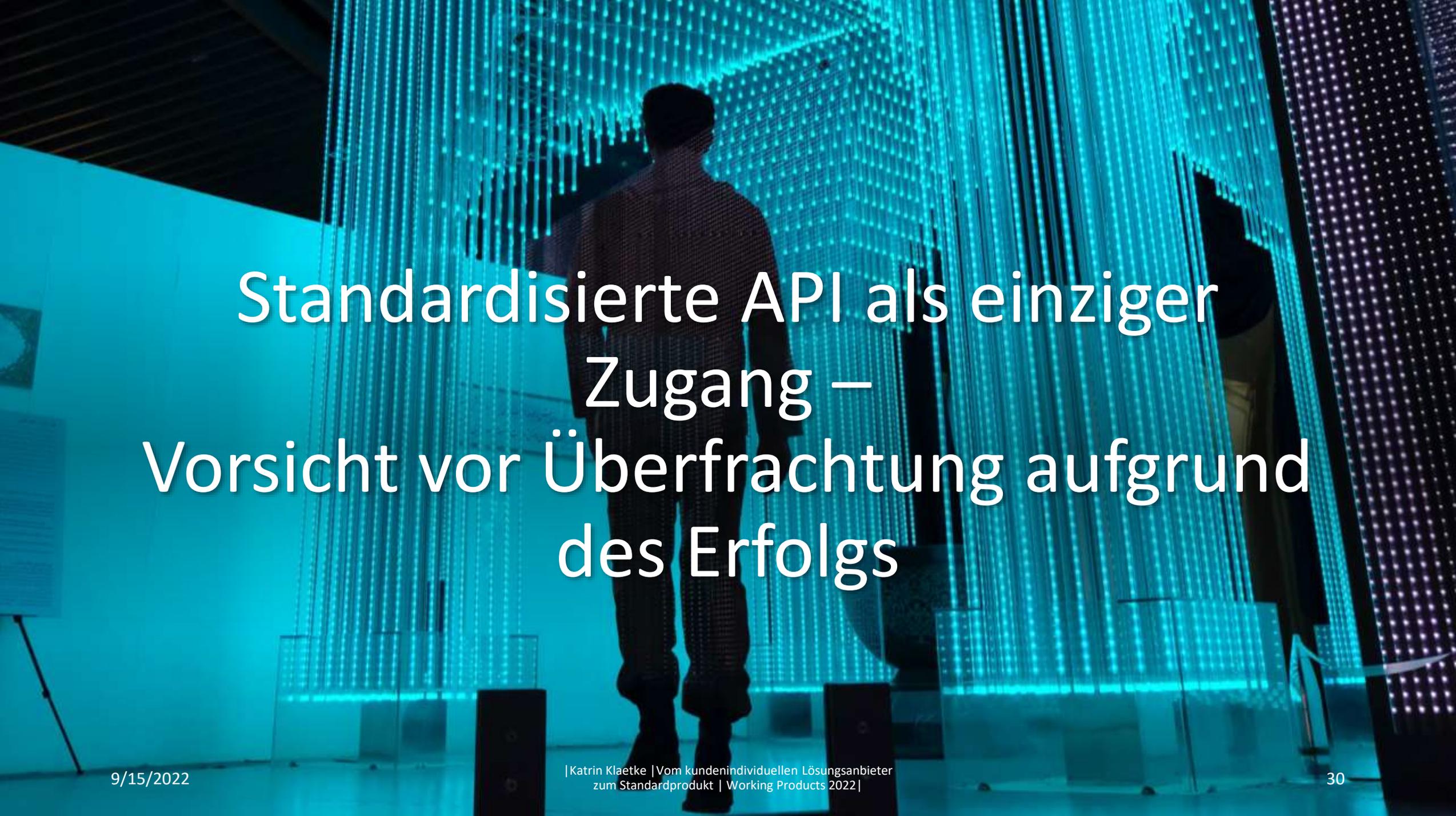
# Priorisierung nach messbaren Kriterien und Ziel- und Strategiekonformität



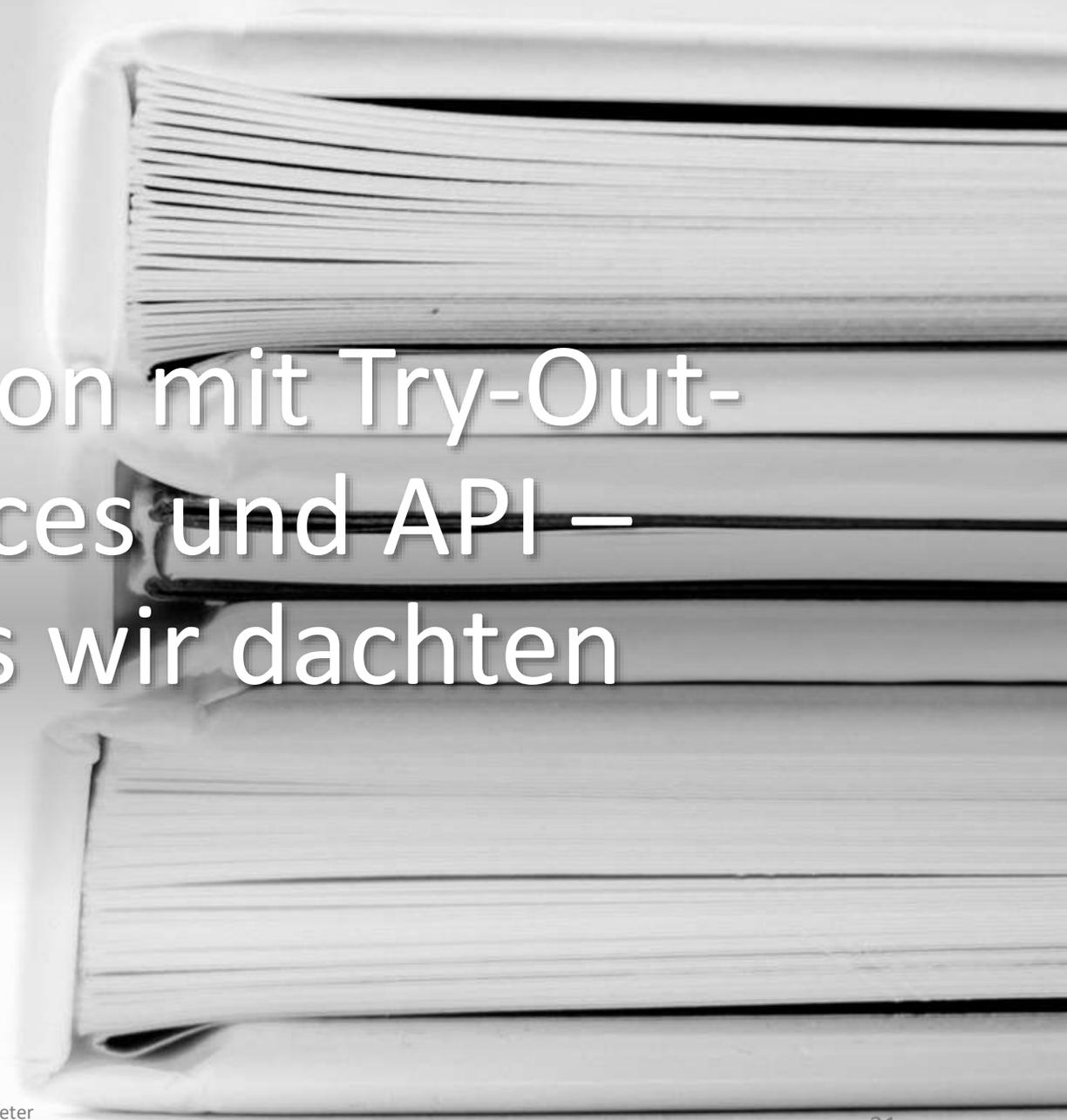
# Konsens aller Stakeholder im Portfolio Board

A low-angle, close-up photograph of a person's foot on a skateboard. The person is wearing a dark long-sleeved shirt, dark pants, and a light-colored sneaker. The skateboard is dark with some white text on the grip tape. The background shows a paved path leading towards a bright sunset or sunrise, with a body of water and trees in the distance. The sun is low on the horizon, creating a strong lens flare effect. The overall mood is contemplative and forward-looking.

# Push in Richtung Standardprodukt – was hat uns weitergebracht?

A person is seen from behind, standing in a room with a blue light grid background. The grid is composed of many small, bright blue lights arranged in a pattern that recedes into the distance. The person is wearing a dark jacket and pants. The overall atmosphere is futuristic and high-tech.

# Standardisierte API als einziger Zugang – Vorsicht vor Überfrachtung aufgrund des Erfolgs



# Web-Dokumentation mit Try-Out- Option für Services und API – viel schwerer als wir dachten

# Produkt als Plug-In für etablierte Standardprodukte anbieten – Kunden ohne Individualbedarf gewinnen





Vielen Dank fürs Zuhören, für Eure Empathie und  
– hoffentlich jetzt gleich –  
fürs Teilen Eurer Erfahrungen, für ganz neue  
Perspektiven und Diskussionen.  
Ich freue mich darauf!