

Online Werbung

**Ein effizientes und effektives Instrument
der Kundengewinnung im Retail Banking**

Finanzdienstleistungs-Workshop
Lüneburg, den 4.12.2009
Prof. Dr. Burkhardt Funk

Die Präsentation verwendet Teile
eines Vortrages von Richard
Welge, Bereichsleiter Marketing
der comdirect bank AG

Zur Person

■ Bisherige Stationen

- Seit 2003 Professor für Wirtschaftsinformatik, Gründung Institut für elektr. Geschäftsprozesse
- McKinsey&Comp. (Banking und E-Commerce) und Unternehmensgründung
- Studium der Physik und Informatik in Kiel, Wuppertal, Würzburg, USA, Japan



■ Forschungsfelder

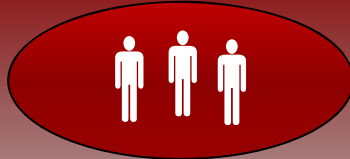
- Modellierung von Entscheidungsproblemen im E-Commerce
- Betriebliche Informationssysteme und Umweltinformatik
- Musterorientierte Softwarearchitekturen

■ Transfer

- Drittmittelprojekte und studentische Projekte mit Unternehmen
- Gründung von unikedigital GmbH
- Beratung von Unternehmen in den Forschungsfeldern



50:50



15	€ 1Million
14	€ 500.000
13	€ 125.000
12	€ 64.000
11	€ 32.000
10	€ 16.000
9	€ 8.000
8	€ 4.000
7	€ 2.000
6	€ 1.000
5	€ 500
4	€ 300
3	€ 200
2	€ 100
1	€ 50

Für welches der folgenden Keywords wird der höchste Cost-per-Click gezahlt?

A: Detektei Hamburg

B: Tagesgeldkonto

C: Mesotheliom

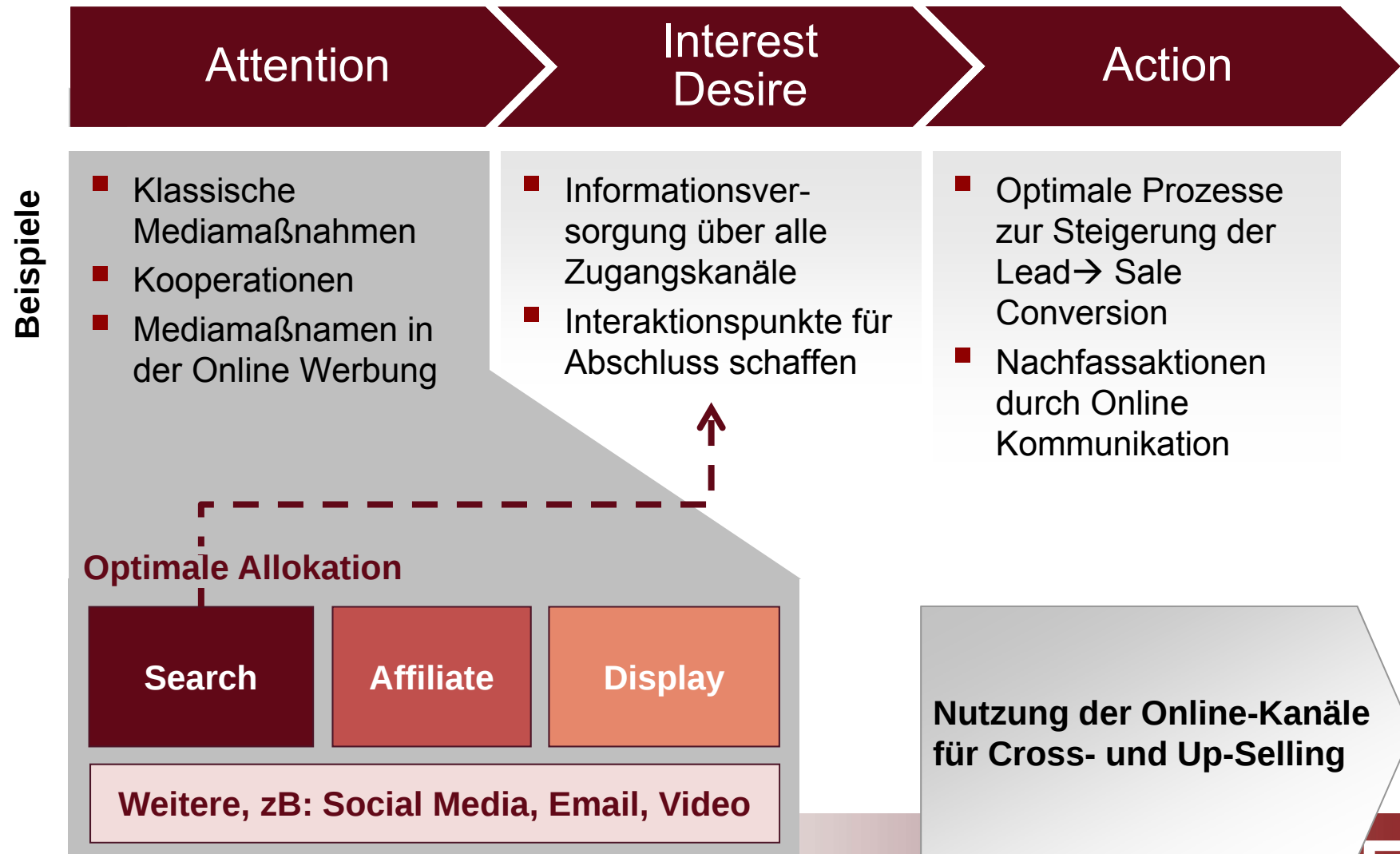
D: Datenrettung Festplatte

Agenda

Online Werbung

- Fallstudie comdirect
- Online Werbung für Nicht-Direktbanken
- Ausblick

Einbettung Online-Werbung im AIDA-Prozess



Formen des Suchmaschinenmarketings

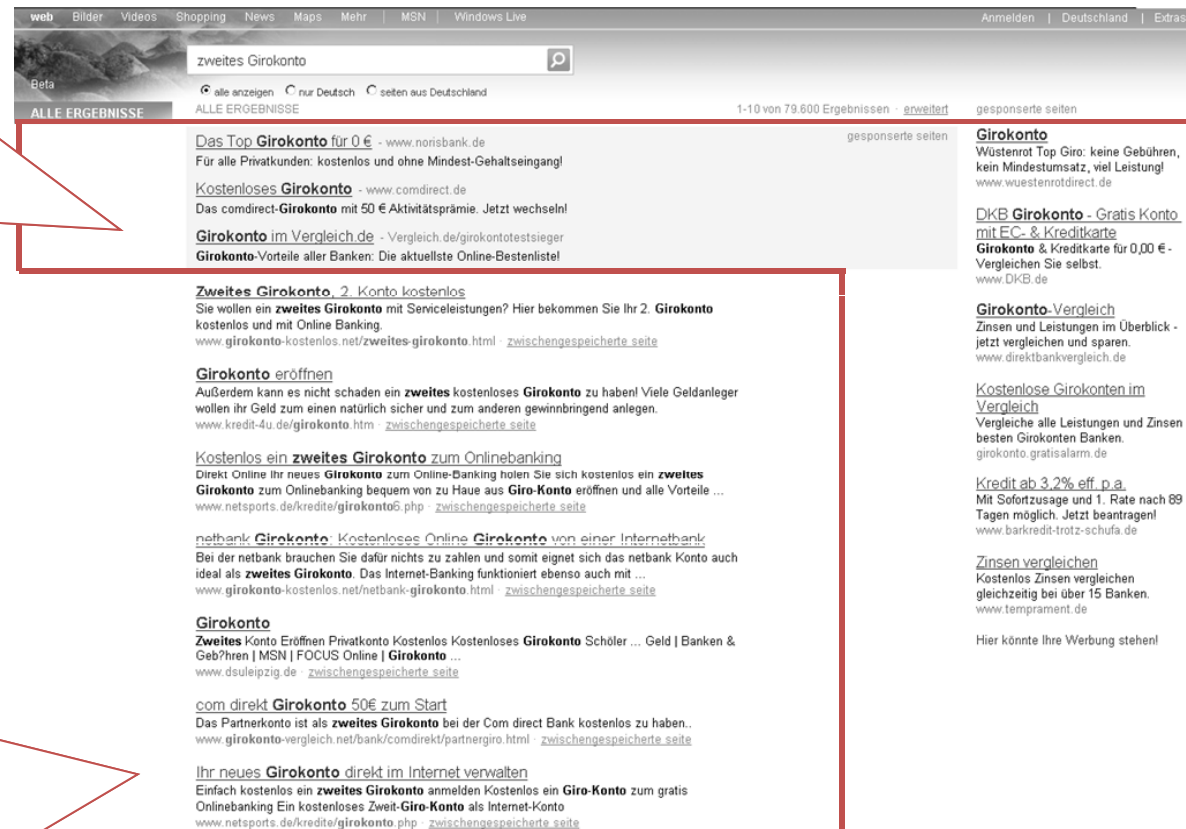


Keyword Advertising

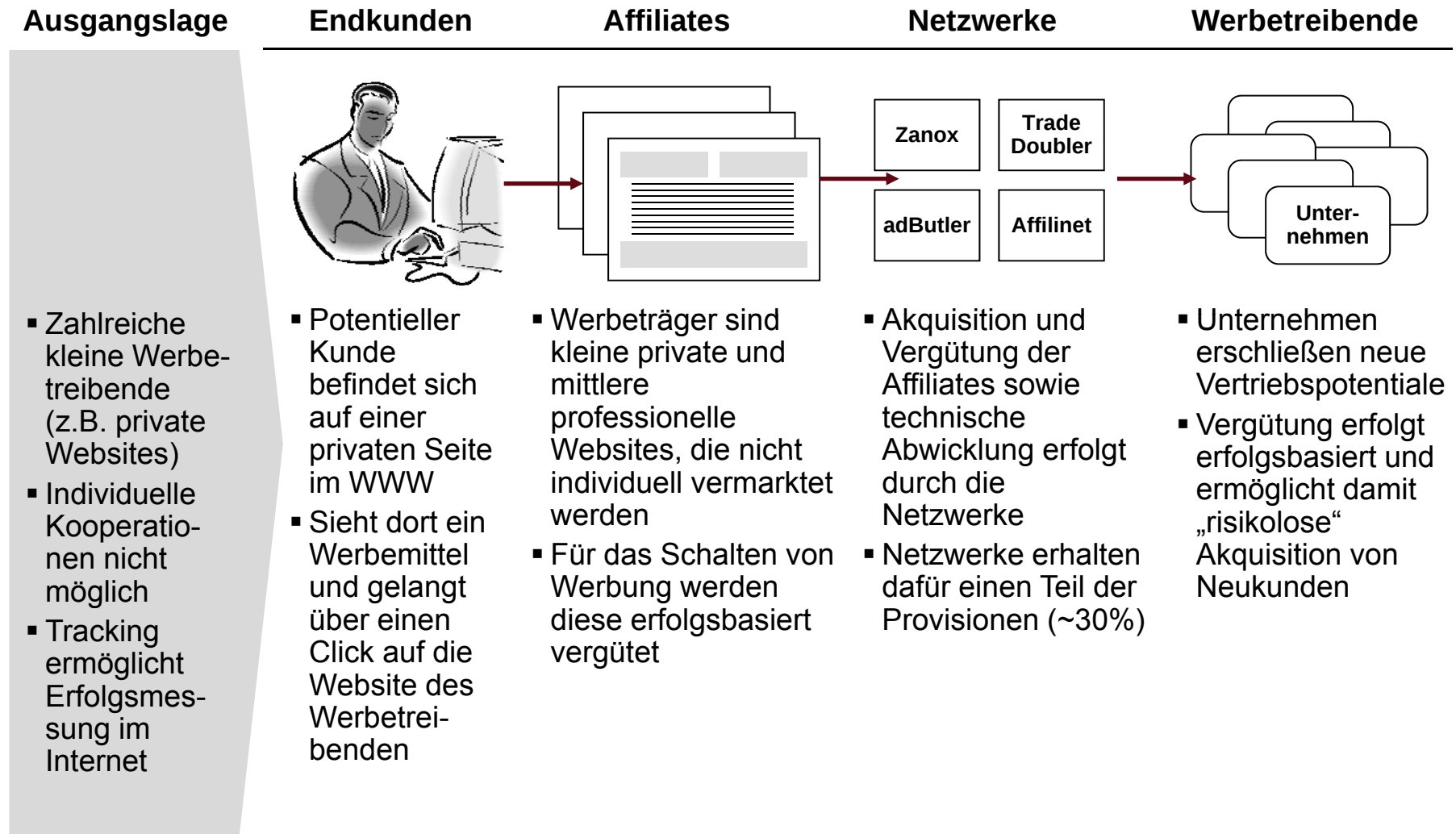
- Bezahlte Platzierung
- Keywords wird „versteigert“
- Anzeige auch auf anderen Websites (adSense)

Suchmaschinenoptimierung

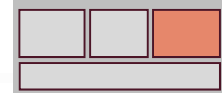
- Kostenlose Platzierung
- Keine Platzierungsgarantie, Algorithmus entscheidet über Position
- Suchanzeigen ebenfalls auf Partnerseiten (Suchnetzwerk)



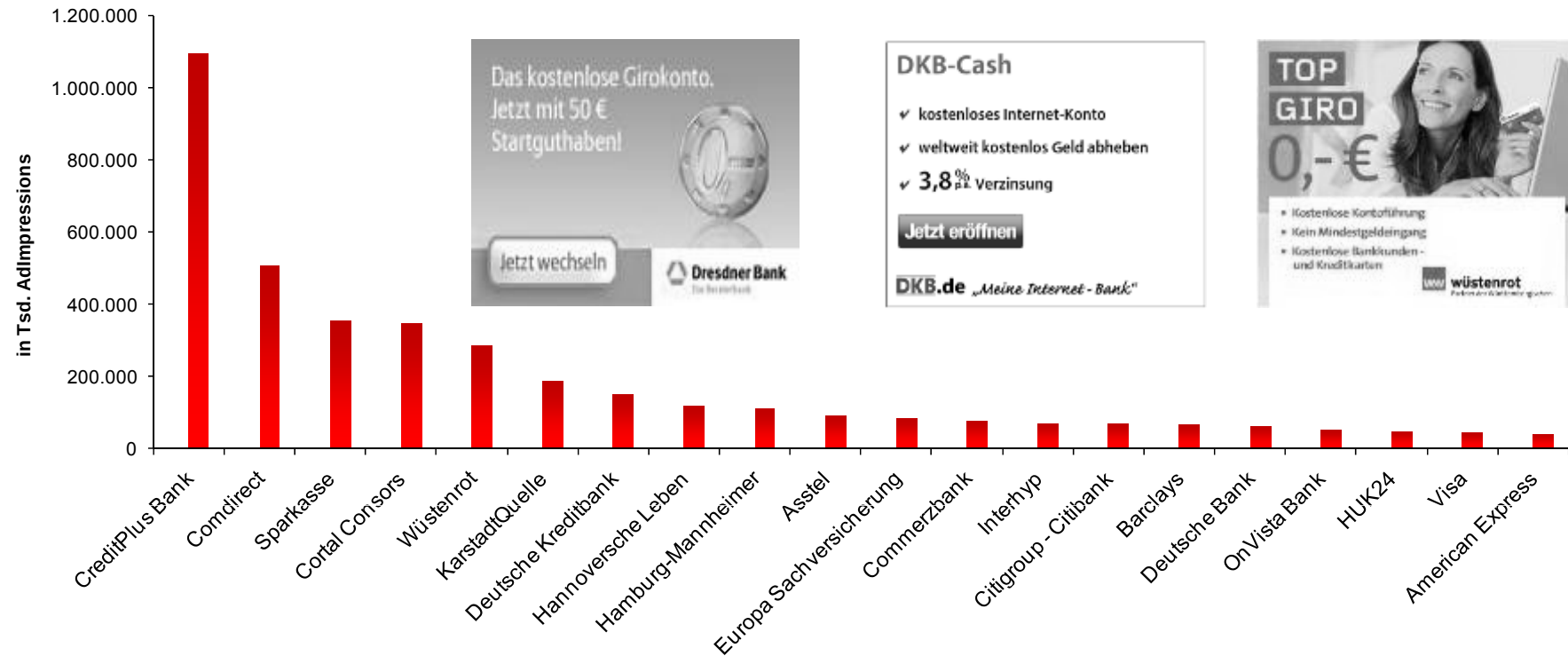
Affiliate Marketing



Wettbewerber im Display Advertising



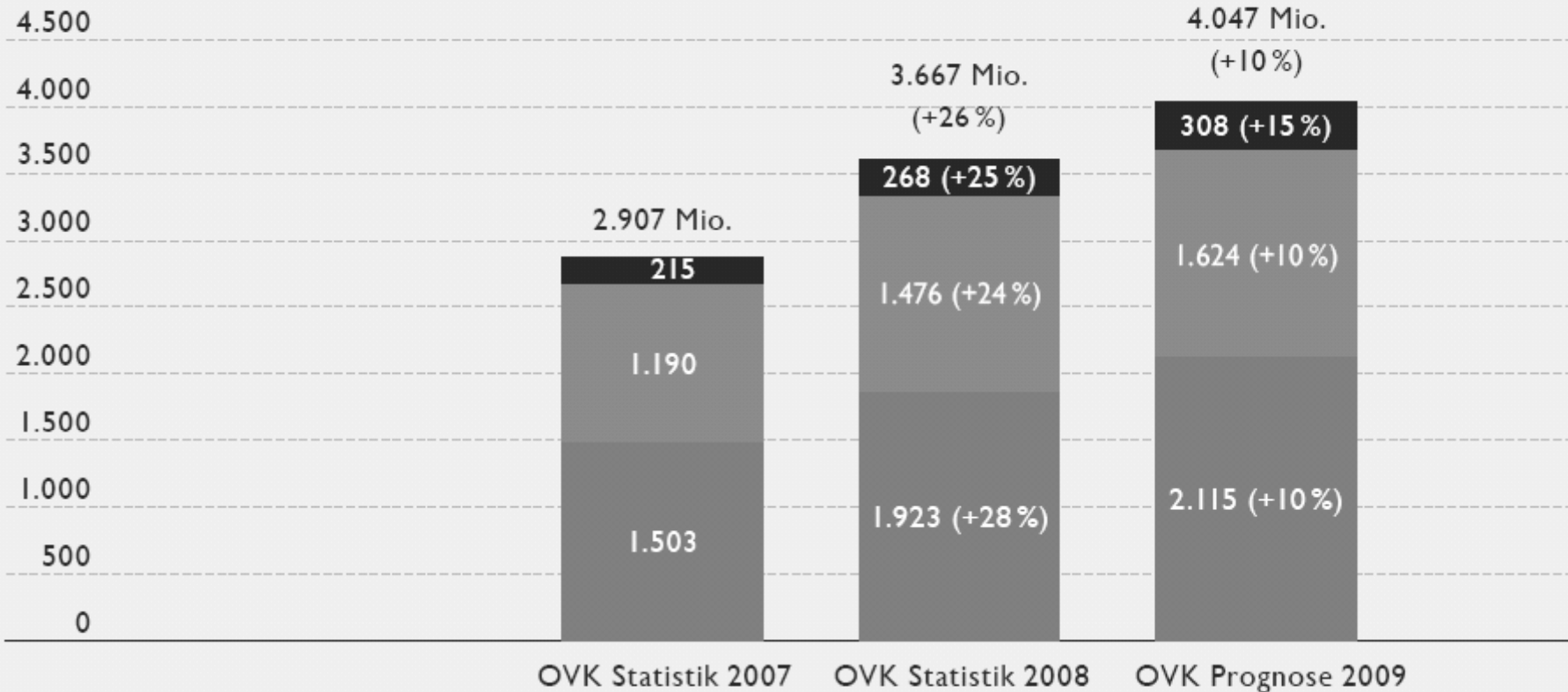
Mai 2009



Spendings in der Online-Werbung



Millionen Euro



■ Affiliate-Netzwerke

215

268

308 Mio.

■ Suchwortvermarktung

1.190

1.476

1.624 Mio.

■ Klassische Online-Werbung

1.503

1.923

2.115 Mio.

LEUPHANA

Institut für Elektronische
Geschäftsprozesse

Quelle: OVK 2009

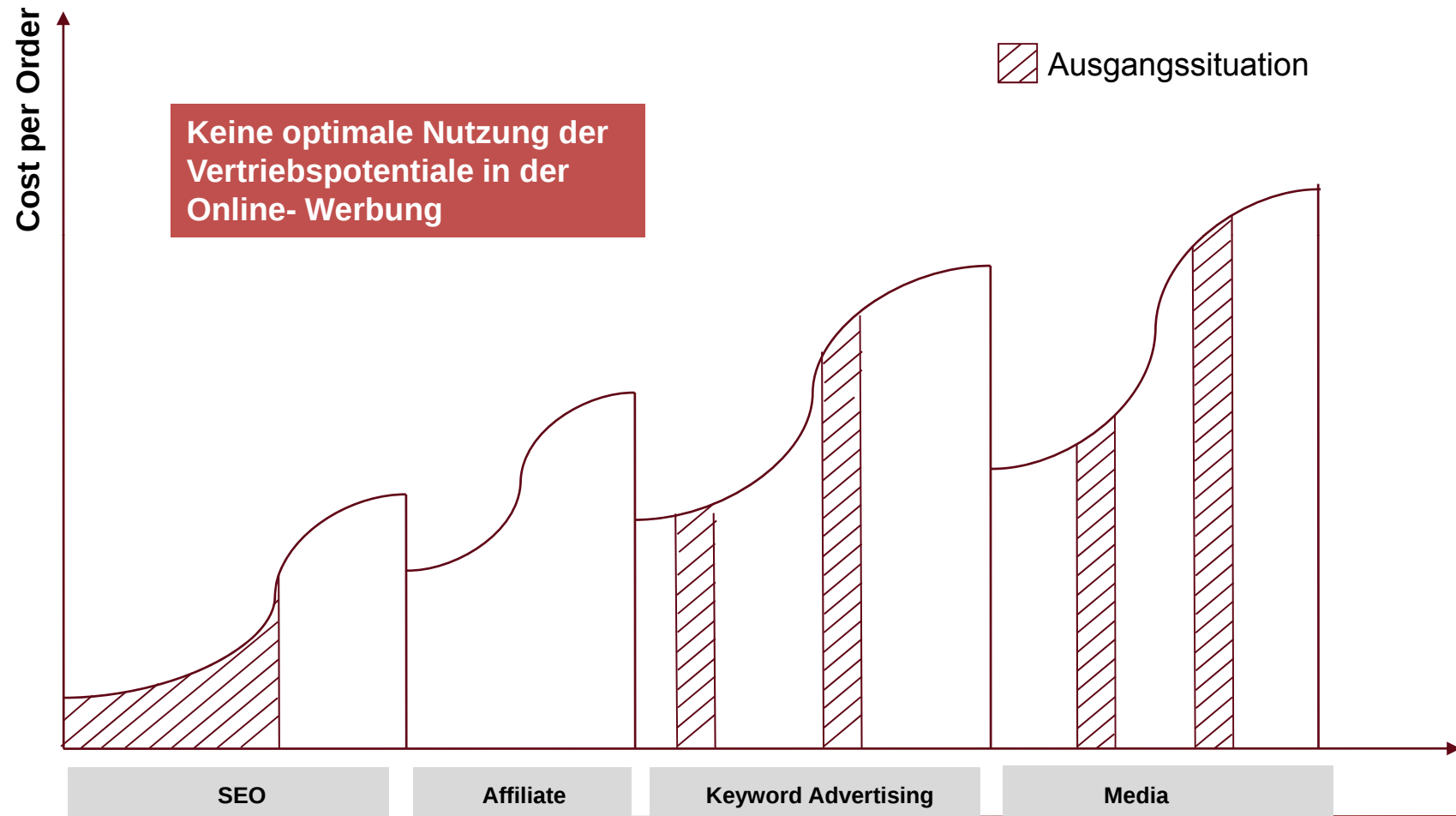
© Prof. Dr. Burkhardt Funk

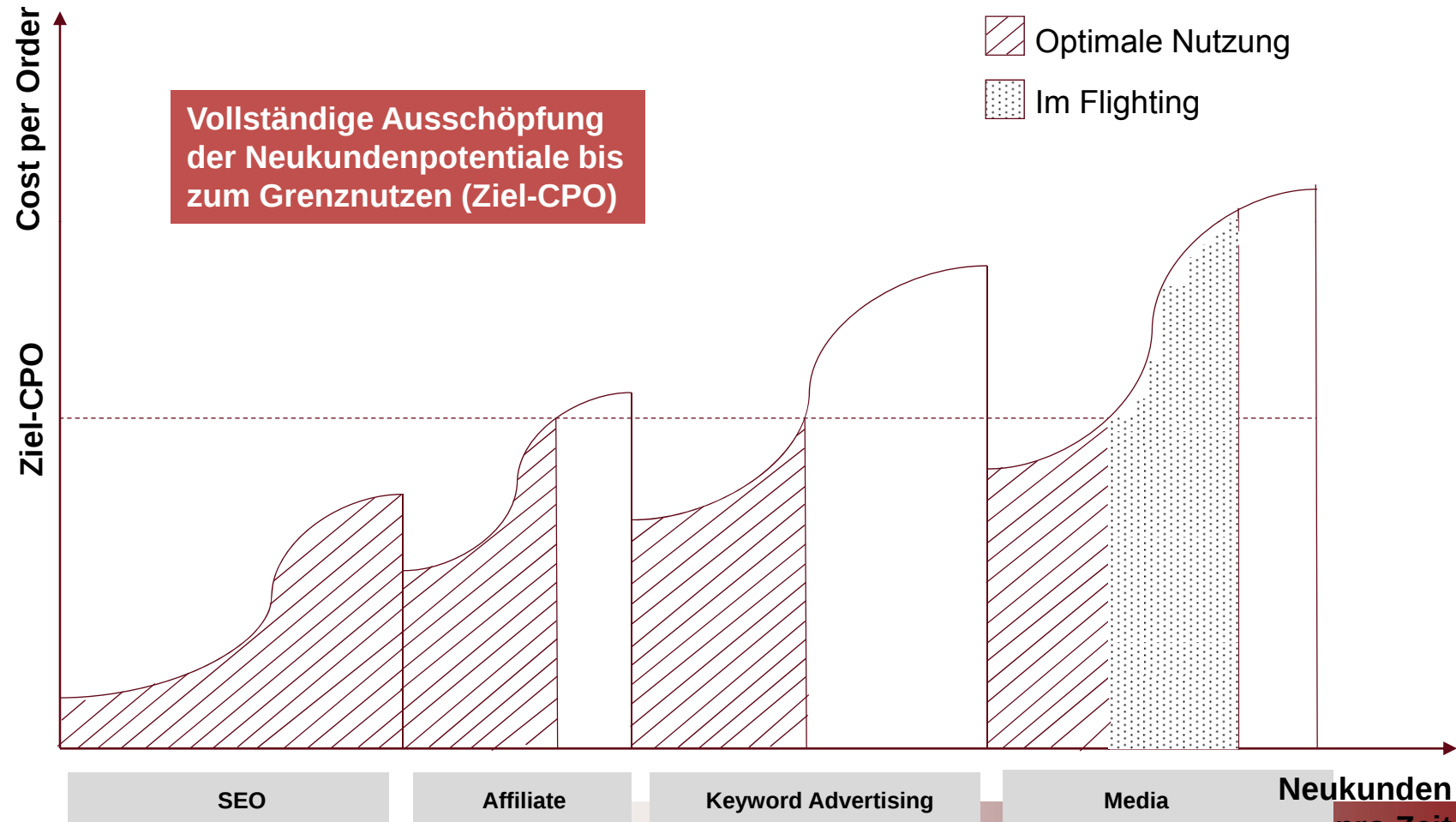
Geschäftsprozesse

ILU



8





Agenda

- Online Werbung

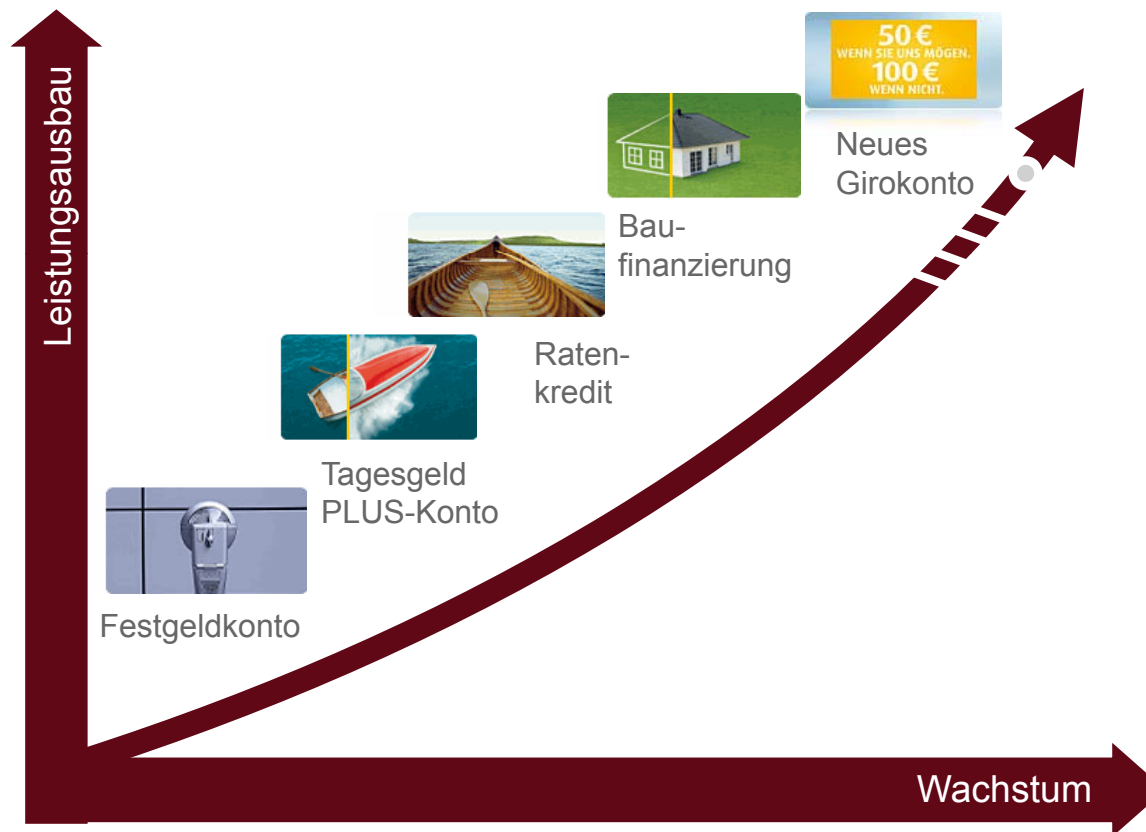
- Fallstudie comdirect**

- Online Werbung für Nicht-Direktbanken

- Ausblick

Die Verwendung der Fallstudie ist
von der comdirect im Rahmen
dieses Vortrages freigegeben

Vom Marktführer im Online Brokerage zur Vollbank



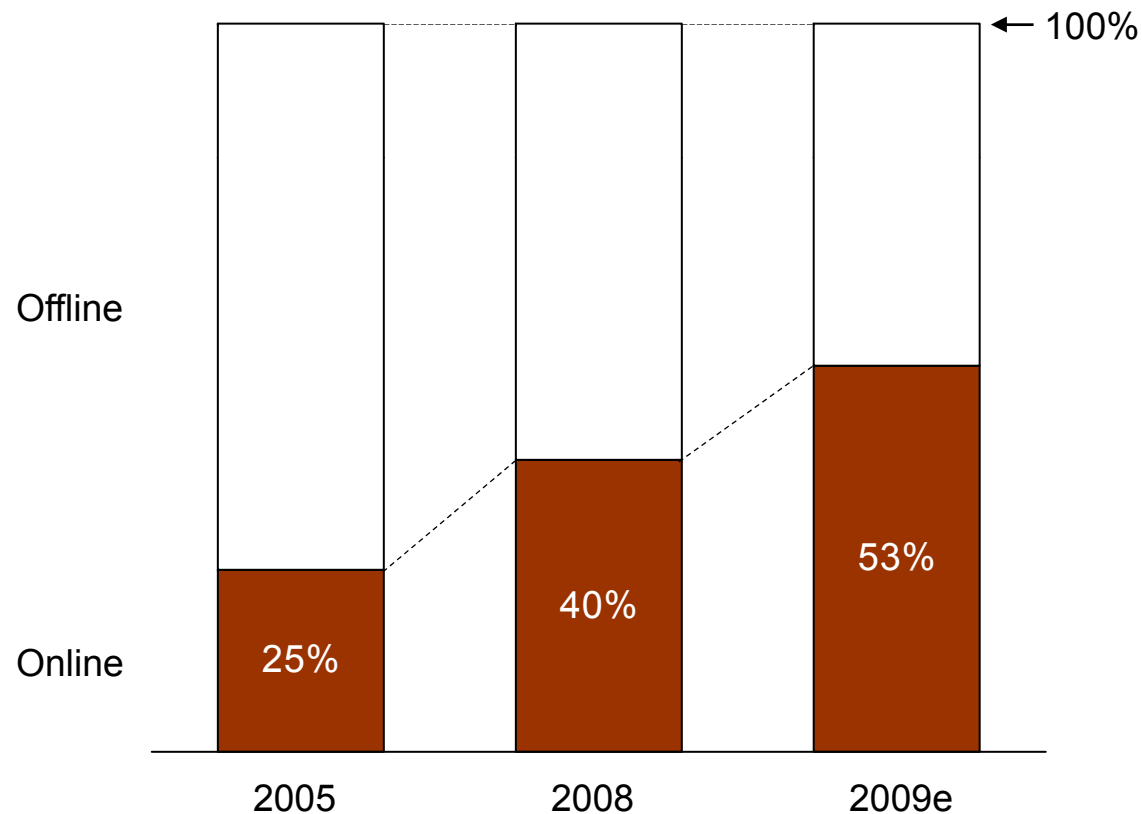
Verdopplung
Kundenzahlen in
nur 5 Jahren auf
1,4 Mio.

2004:
Marktführer
Online Brokerage

2009:
Vollbank für den
selbstbestimmten
Anleger

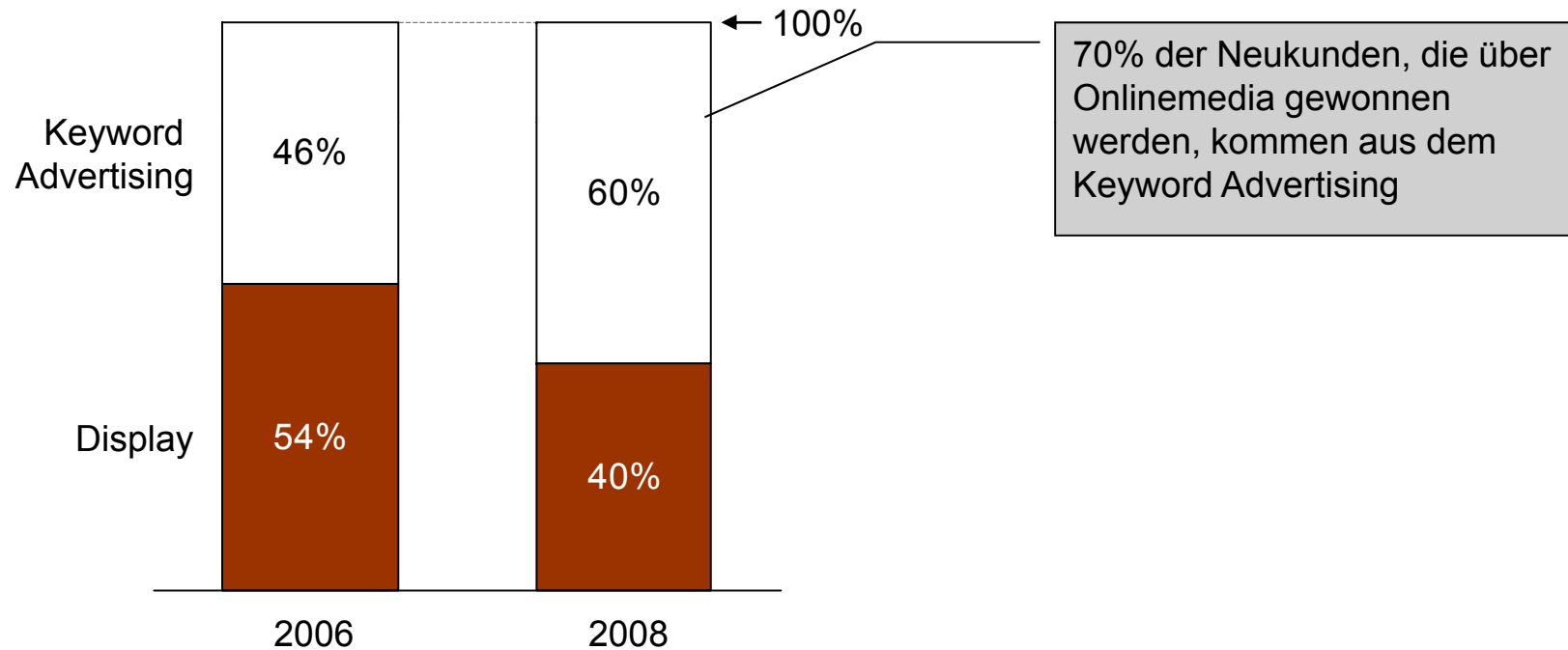
Anteil Online-Werbung an Mediaspendings

Mediaspendings in Prozent



Anteil Keywordadvertising an den Online Spendings

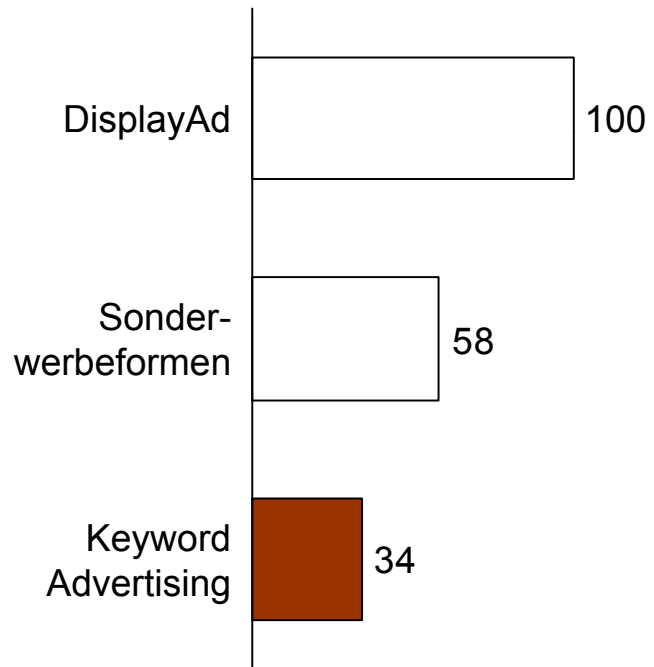
Online Mediaspendings in Prozent



Maßnahmeneffizienz

Cost per Lead

Index



Ursachen

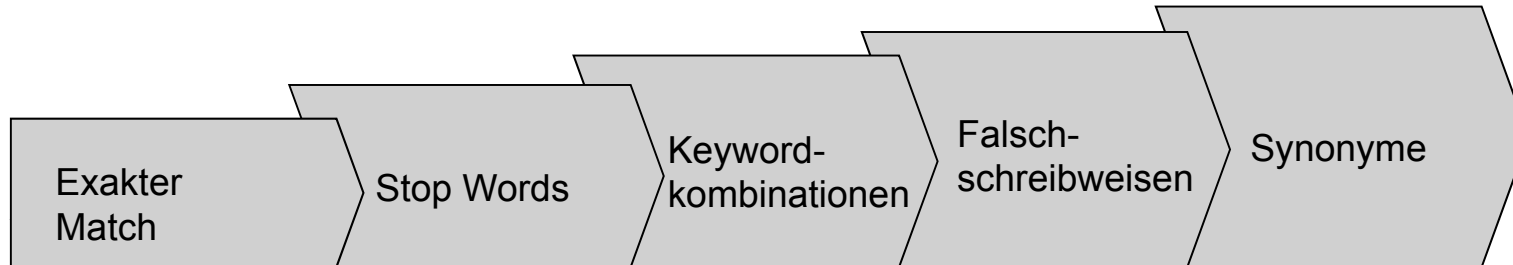
- Aufgrund aktiver Kundennachfrage geringe Streuverluste
- Hohe Clickraten, da Informationslieferung statt Werbung wahrgenommen wird

Vorgehen im Keyword Advertising



Schritt 1: Planen

Entwicklung umfassender Keywordkataloge



- Girokonto
- Girokonten

- Girokonto kündigen comdirect

- Kostenloses Girokonto
- Girokonto kostenlos
- Kostenlose Girokonten
- Girokonto Vergleich

- Falsche Rechtschreibung, z.B. Girokontho
- Tippfehler, z.B. Griokonto

- Lohnkonto

Standard Keyword Advertising

Longtail

Schritt 2: Testen

Testergebnisse Feb 2009, Kampagnenziel: Steigerung Girokontoabsatz

Textlink-Variante

Girokonto + 75€ Guthaben
Kostenloses* Giro- & Tagesgeld-
Konto mit attraktiven Zinsen
www.comdirect.de/giro

Girokonto + 75€ Prämie
Kostenloses* Giro- &
Tagesgeldkonto mit 3,25%
Zinsen. Jetzt wechseln!
www.comdirect.de

Girokonto + 75€ Prämie
Inkl. kostenlosem
Tagesgeldkonto bei der Besten
Bank eröffnen
www.comdirect.de/giro

- Impressionen
- Clicks
- Click-through-rate (CTR)
- Conversion (CVR)
- Leads

Giroaffinität
CTR * CVR

Aktion

0,34%

Halten

0,31%

Optimieren

0,26%

Abschalten

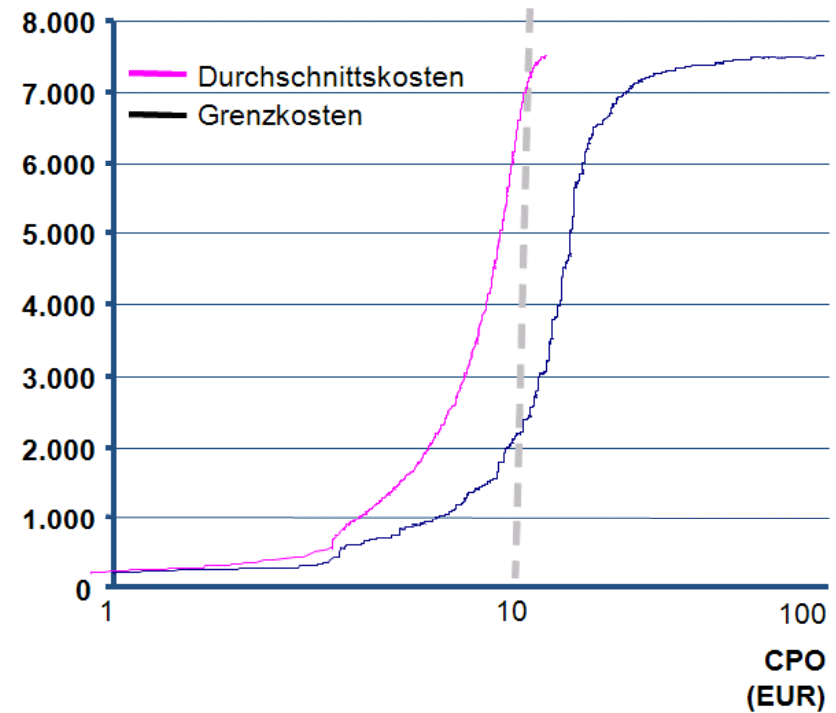
Schritt 3: Messen

SCHEMATISCH

Cost per Order

	CPO (EUR)	Sales
Corporate	0,89	607
Shirt	2,70	100
Anzug	11,00	54
Mode	15,30	136
Kleidung	16,60	190
Bluse	26,50	160
...	...	...

Sales



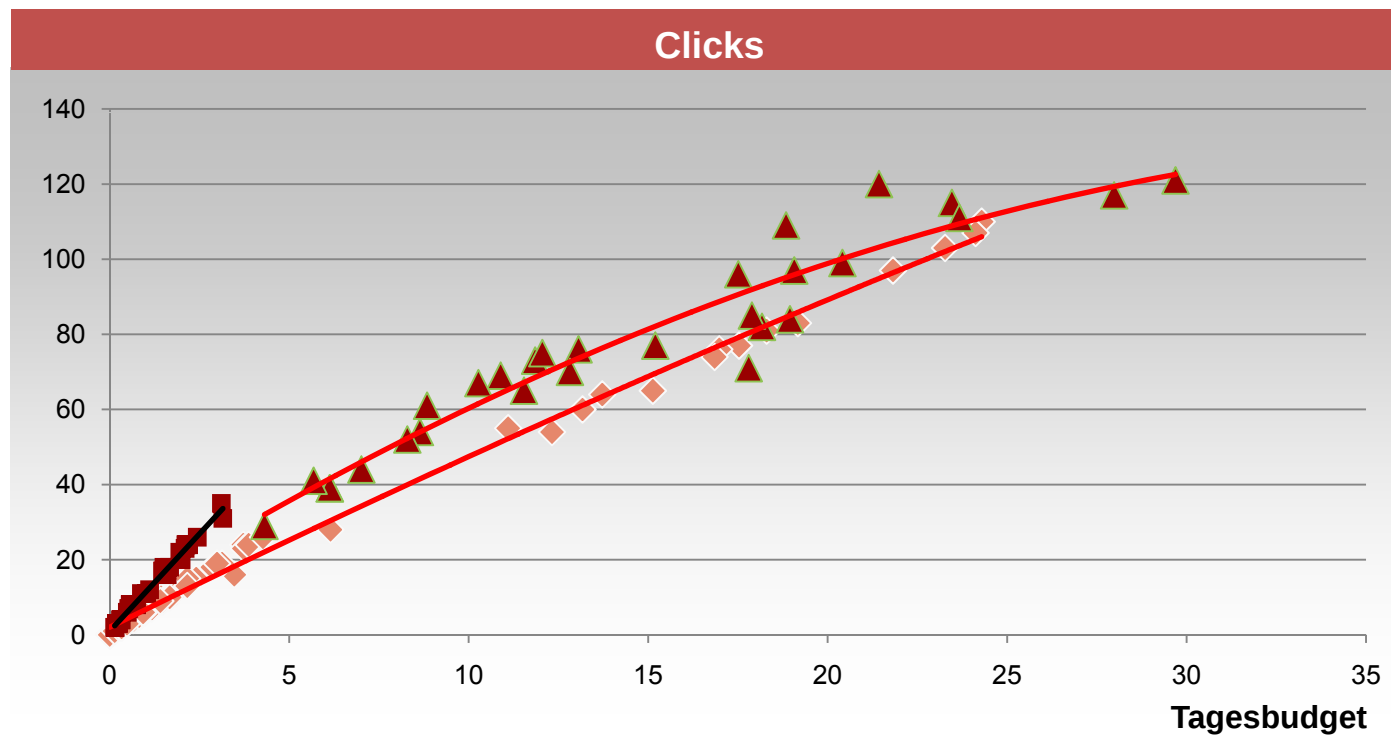
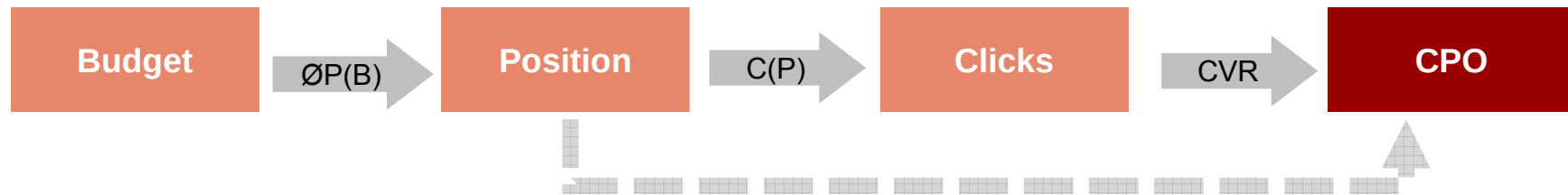
Schritt 4: Optimieren – das Optimierungsproblem

Zeit Keywords		x 100						
		Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
x 100.000	Corporate	B _{1,1}	B _{1,2}	B _{1,3}	B _{1,4}	B _{1,5}	...	...
	Shirts	B _{2,1}	B _{2,2}	B _{2,3}	B _{2,4}	B _{2,5}	...	...
	Miss Sixty	B _{3,1}	B _{3,2}	B _{3,3}	B _{3,4}	B _{3,5}	...	...
	Mode	B _{4,1}	B _{4,2}	B _{4,3}	B _{4,4}	B _{4,5}	...	...
	...	...	...	...	...	...	...	...
Maximiere die Gesamtprofitabilität der Kampagne ...		... unter Einhaltung des Budgets				mögliche BAPs		

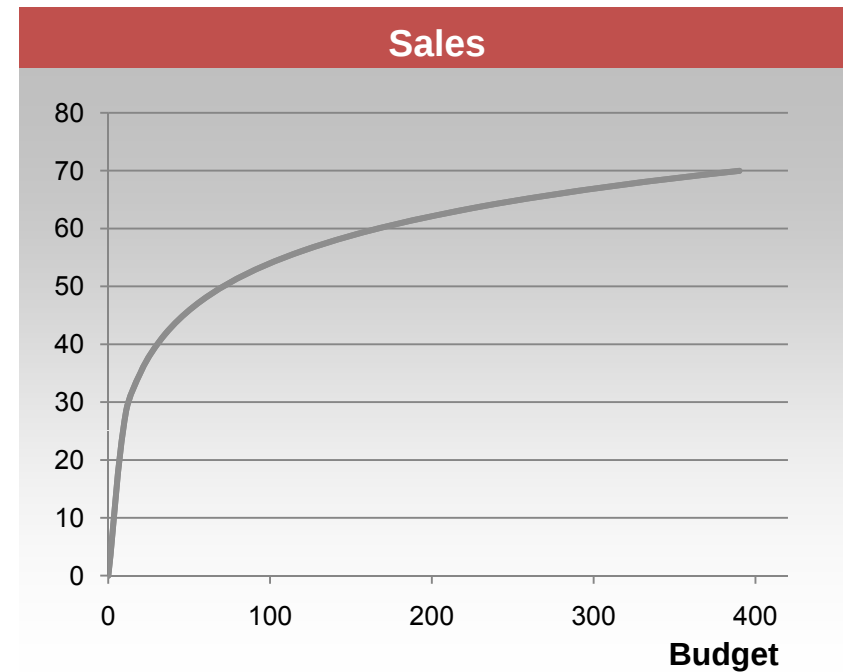
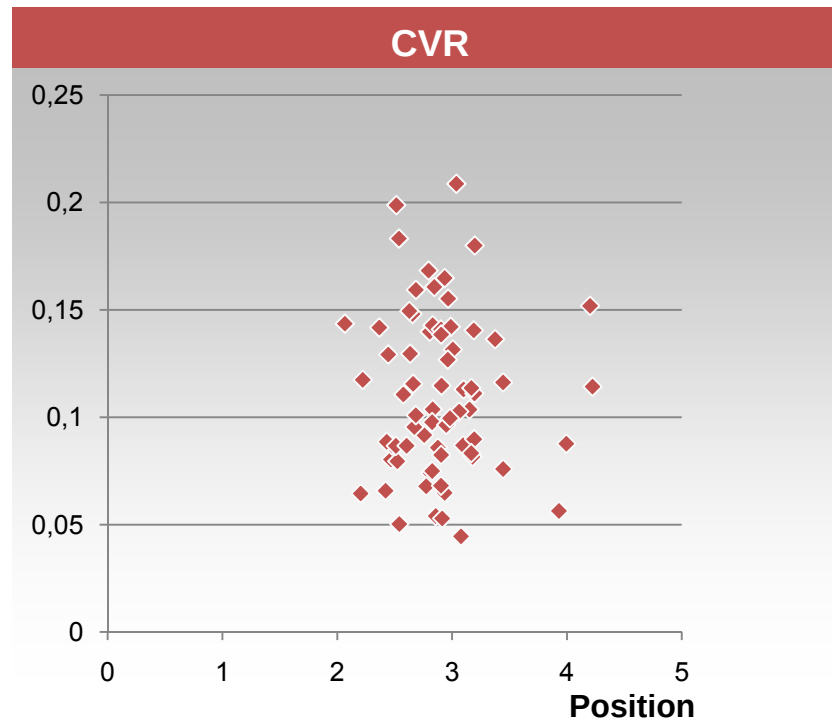
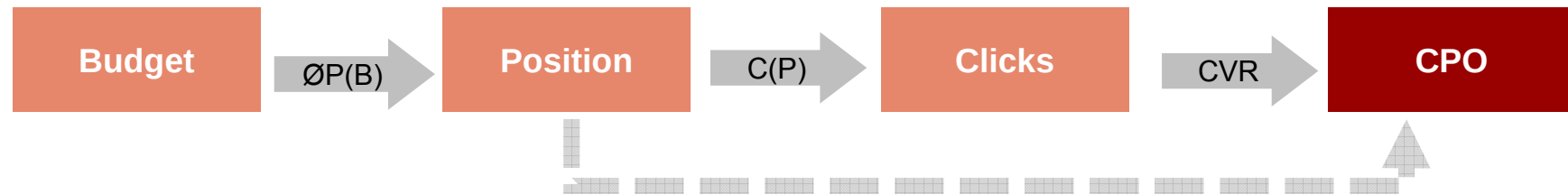
$$P = \max \sum_T \sum_K [R - B_{t,k}] \cdot CR(t, k, B_{t,k}) \quad \sum_T \sum_K B_{t,k} \cdot CR(t, k, B_{t,k}) < Budget \quad 10 \cdot 100.000 \cdot 100$$

Optimierung einzelner Keywords (1/2)

NICHT COMDIRECT

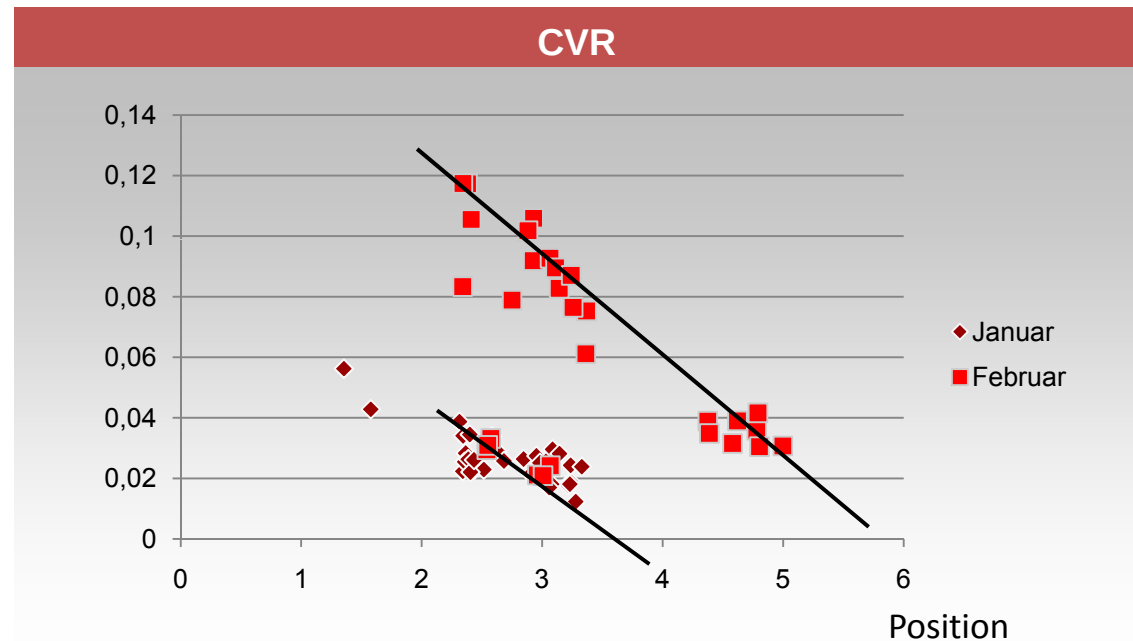
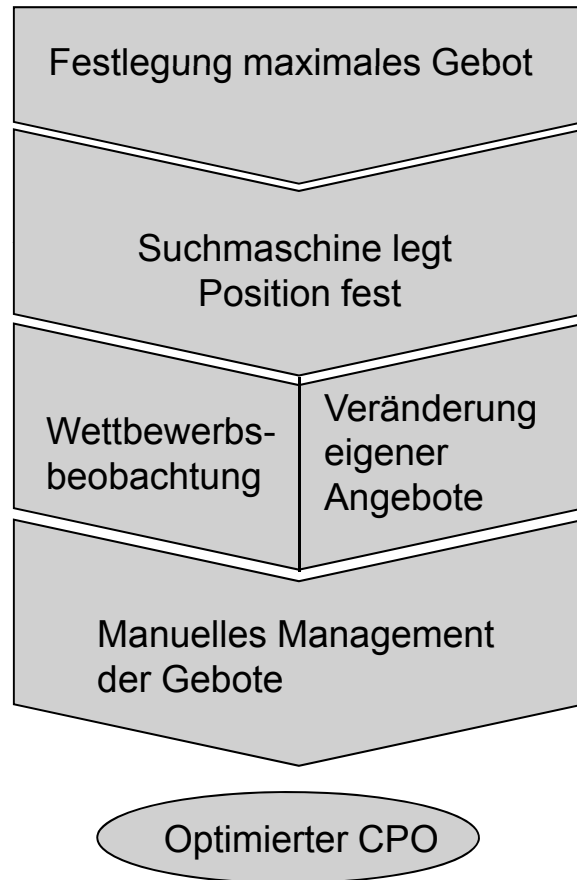


Optimierung einzelner Keywords (2/2)



Schritt 4: Optimieren

Gebotsmanagementprozess



In den vorhergehenden Analysen wurden die Keywords einzeln betrachtet. Man kann allerdings zeigen, dass Abstrahlwirkungen zwischen Keywords und mit anderen Media-Maßnahmen existieren → aktives Forschungsthema

Zusammenfassung Fallstudie

Abschöpfung Nachfrage

Angebotsunterbreitung im Augenblick der aktiven Kundennachfrage

Effektivität

Liefert größte Zahl an Neukunden verglichen mit anderen Online-Werbekanälen

Effizienz

Kostengünstigster Online-Werbekanal zur Neukundenakquisition, weil Abschluss ohne Medienbruch direkt möglich

Schnelligkeit

Kommunikation neuer Werbebotschaften kann kurzfristig verändert werden

Flexibilität

Budgethöhe, Keyword-Portfolio, Content-Netzwerk kann täglich skaliert werden

Agenda

- Online Werbung
- Fallstudie comdirect

Online Werbung für Nicht-Direktbanken

- Ausblick

Research Online – Purchase Offline

		Purchase	
		Online	Offline
Research	Online	▪ Direktbankkunde	▪ “Kritischer” Filialbankkunde
	Offline	▪ Im Banking vorhanden?	▪ Traditioneller Filialbankkunde

Research Online – Purchase Offline

2005

Produkt:

Online-Recherche

% der Käufer in den letzten 12 Monaten

Girokonten	27%
Kreditkarten	39%
Sparprodukte	29%
Konsumenten-kredite	36%

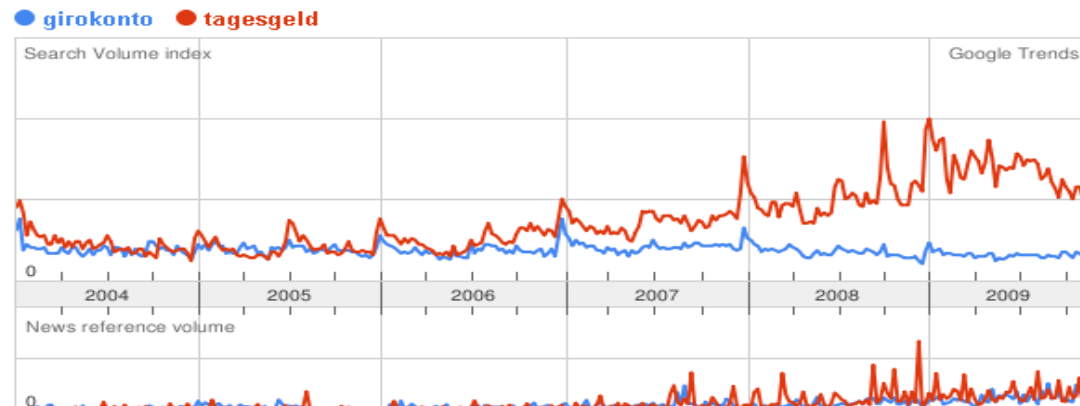
2007

Online-Recherche

% der Käufer in den letzten 12 Monaten

	42%
	45%
	38%
	44%

davon schließen etwa die Hälfte der Kunden das Girokonto offline ab



LEUPHANA

Quelle: Forrester Technographics, Google

Institut
nische
prozesse

IEG

Agenda

- Online Werbung
- Fallstudie comdirect
- Online Werbung für Nicht-Direktbanken

Ausblick

Trend 1: Targeting (behavioral/ geo/ re-targeting)

Beschreibung

- Festlegung von geograf. Zielgebiet - Auslieferung von Textlinks nur wenn IP-Adresse im Zielgebiet
- Erste Erfolge im Bereich comdirect Baufinanzierungen

Google [Erweiterte Suche](#)
Suche: ☒ Das Web ☐ Seiten auf Deutsch ☐ Seiten aus Deutschland

Web

comdirect **Baufinanzierung**
www.comdirect.de/hamburg Jetzt online Finanzierungsanfrage & Vor-Ort-Beratung in Hamburg nutzen!

login Musterdepot | Kontakt | Über uns

Persönlicher Bereich Informer Produkte Services Forum

Girokonto & Karte | Anlagekonten **Kredit & Finanzierung** Depot | Wertpapiere | Sparplan | Trading-Services | Beratung

 Ihr günstiger Weg zur Immobilie
> Maßgeschneidert zu Top-Konditionen

comdirect Baufinanzierung in Quickborn bei Hamburg

Profitieren Sie von günstigen Konditionen für Ihre Immobilienfinanzierung. Unsere Finanzierungsberater stehen Ihnen persönlich vor Ort in allen Finanzierungsphasen zur Seite - von der ersten Anfrage bis zur Auszahlung Ihres Darlehens.

Bauen Sie auf diese Vorteile:

- **Top-Konditionen:** Bis zu 0,3 % niedrigere Zinsen als der Marktdurchschnitt!
- **Unabhängig:** Auswahl des für Sie besten Angebots von rund 60 Finanzierungspartnern
- **Persönlich:** Ihr Finanzierungsberater steht Ihnen dauerhaft als Ansprechpartner zur Verfügung
- **Maßgeschneidert:** Sie erhalten ein Finanzierungskonzept, das exakt auf Ihre Wünsche abgestimmt wird
- **Schnell:** Nach Eingang Ihrer Anfrage melden wir uns am nächsten Werktag mit einem ersten Finanzierungsangebot und vereinbaren auf Wunsch einen Beratungstermin

Gleich unverbindliche Finanzierungsanfrage starten!

Aktuelle Top-Zinsen

3,25 %
5 Jahre nom.
3,30 % eff.

Laufzeit	nom.	eff.
5 Jahre	3,25 %	3,30 %
10 Jahre	4,13 %	4,22 %
15 Jahre	4,28 %	4,38 %
20 Jahre	4,43 %	4,54 %
25 Jahre	4,67 %	4,80 %

Stand: 22.05.2009 11:30
> Annahmen

Weitere Informationen
> comdirect Baufinanzierung

Trend 2: Universal Search im SEO

Beschreibung

- Suchanfragen künftig neben der comdirect Internetseite auch Bilder, Videoclips und News auf einer Seite gelistet.
- Ergebnisse werden unabhängig davon, ob es sich um Nachrichten, Bilder oder Videos handelt, nach Relevanz angeordnet

The screenshot shows a Google search interface with the query 'comdirect girokonto'. The search results are displayed under the 'Web' tab. The first result is from 'www.comdirect.de' with the headline '50 € wenn Sie uns mögen. 100 € wenn nicht - Girokonto mit Zufriedenheitsgarantie eröffnen!'. Below this, there are links to 'Kostenloses Girokonto und Sparda-Bank-Hamburg.de/Girokonto' and 'Girokonto im Vergleich.de'. The second result is from 'comdirect bank AG' with the headline 'comdirect ist Ihr Partner für Vermögensanlage mit einem umfassenden ... Neben Aktien, Fonds und anderen Wertpapieren finden Sie hier auch ein Girokonto, ...'. Below this, there are links to 'Persönlicher Bereich - Informer - Anlagekonten - Produkte' and 'www.comdirect.de/ - Im Cache - Ähnliche Seiten'. The third result is from 'www.kostenloses-girokonto.com' with the headline 'Comdirect Girokonto - Kostenloses Girokonto von comdirect bank'. Below this, there is a link to 'www.kostenloses-girokonto.com/comdirect-girokonto.html - Im Cache - Ähnliche Seiten'. The fourth result is from 'www.girokonto-angebote.de' with the headline 'comdirect Girokonto - Testbericht und Erfahrungen zum comdirect ...'. Below this, there is a link to 'www.girokonto-angebote.de/comdirect.aspx - Im Cache - Ähnliche Seiten'. The fifth result is from 'www.girokonto-angebote.de' with the headline 'Produkte - Konto und Karte - Girokonto'. Below this, there is a link to 'www.girokonto-angebote.de/girokonto.aspx - Im Cache - Ähnliche Seiten'.

Google [Erweiterte Suche](#)
[Einstellungen](#)
Suche: ☒ Das Web ☐ Seiten auf Deutsch ☐ Seiten aus Deutschland

Web Ergebnis

50 € wenn Sie uns mögen.
www.comdirect.de 100 € wenn nicht - **Girokonto** mit Zufriedenheitsgarantie eröffnen!
Kostenloses Girokonto und
Sparda-Bank-Hamburg.de/Girokonto Bargeld-Flatrate für 2,99€ p. Monat 200.000 Automaten ohne F
Girokonto im Vergleich.de
Vergleich.de/GirokontoTestsieger **Girokonto-Vorteile aller Banken: Die aktuellste Online-Bestenlist**

comdirect bank AG
comdirect ist Ihr Partner für Vermögensanlage mit einem umfassenden ... Neben Aktien,
Fonds und anderen Wertpapieren finden Sie hier auch ein **Girokonto**, ...
Persönlicher Bereich - Informer - Anlagekonten - Produkte
www.comdirect.de/ - Im Cache - Ähnliche Seiten

50 €
WENN SIE
UNS MÖGEN.
100 €
WENN NICHT.

Pressemitteilung - comdirect bank startet Kampagne zu neuem ..
Die **comdirect** bank bietet seit dem 23. April 2009 ein neues **Girokonto** an. A
die Direktbank eine integrierte Werbekampagne für das Produkt.
www.comdirect.de/pbl/cms/cms/company/pages/german/presse/
pressemitteilungen/2009/cori1088_0442.html - Im Cache - Ähnliche Seiten
Weitere Ergebnisse von www.comdirect.de »

Comdirect Girokonto - Kostenloses Girokonto von comdirect bank
Das **Comdirect Girokonto** ist nicht nur kostenlos - die **comdirect** Bank zahlt sogar jeden
Monat eine Euro auf das kostenlose **Girokonto**.
www.kostenloses-girokonto.com/comdirect-girokonto.html - Im Cache - Ähnliche Seiten

comdirect Girokonto - Testbericht und Erfahrungen zum comdirect ...
1. Mai 2009 ... **comdirect Girokonto** - das das **Konto** das zahlt, statt kostet. Das dauerhaft
kostenlose **comdirect Girokonto** mit Zufriedenheitsgarantie.
www.girokonto-angebote.de/comdirect.aspx - Im Cache - Ähnliche Seiten

Produkte - Konto und Karte - Girokonto
Girokonto für Neukunden: Sparen Sie nicht nur Kontogebühren ... Wenn Sie bereits

Trend 3: Social Media

smava
Kredite von Mensch zu Mensch

E-Mail Passwort
[Jetzt anmelden >](#) [Passwort vergessen](#)

Startseite **Geld leihen** **Geld anlegen** **Gemeinschaft** **Mein smava** **Hilfe**

[So funktioniert's](#) [Sicherheit](#) [Gebühren](#) [Über smava](#) [smava Blog](#) [Presse](#)

Geld leihen

Sicher Geld leihen von Privatpersonen
Günstig und fairer als Bankkredite

Jetzt Geld leihen >

ab 4,25% Effektivzins



18.893.250 €

Kredite auf dem Marktplatz vermittelt

Geld anlegen

Finanzieren Sie, was Ihnen wichtig ist
Automatische Absicherung

Jetzt Geld anlegen >

bis 14,35% erwartete Rendite



Institut
für elektronische
Geschäftsprozesse

IEG

Trend 4: Medienkonvergenz und -nutzung

Veränderte Mediennutzung wird zu weiteren Veränderungen der Werbeausgaben führen

Mobil



Online-Bewegtbild



Aktive Gegenstände



Radio



LEUPHANA
Institut für Elektronische
Geschäftsprozesse

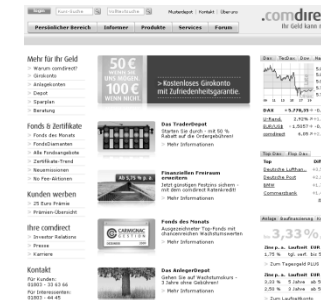
PZ



TZ



Website



Telefon



Radio



Institut
für elektronische
Geschäftsprozesse **IEG**