

Agentenbasiertes Bankwesen mit sicherem Design

*Von Resilienz zu Wachstum im
europäischen Bankwesen*

2026



Von Resilienz zu Wachstum

Eine größere Rolle für das europäische Bankwesen

Von Resilienz zur Chance

Im letzten Jahrzehnt haben europäische Banken dazu beigetragen, eines der widerstandsfähigsten Bankensysteme der Welt aufzubauen und trotz Volatilität, Reformen und anhaltenden Druck das Vertrauen wiederherzustellen. Diese Resilienz verleiht dem Sektor nun etwas Mächtigeres als bloße Stabilität – sie gibt den Banken die Plattform für eine größere Rolle im nächsten Wachstumskapitel Europas. ¹

Europas nächste Phase voranbringen

Diese Rolle ist weit über das Bankwesen hinaus von Bedeutung. Europas zukünftige Wettbewerbsfähigkeit hängt von Institutionen ab, die Kapital zuversichtlich einsetzen, Unternehmen zügig unterstützen und dazu beitragen können, den demografischen, ökologischen und digitalen Wandel, der die Wirtschaft des Kontinents prägt, voranzutreiben. Banken beobachten diesen Wandel nicht einfach passiv, sie werden ihn aktiv vorantreiben. ¹

Wachstum durch Umsetzung

Das macht diesen Moment so bedeutend, denn Wachstum steht nicht länger unabhängig zu Resilienz. Die Herausforderung besteht darin, dieses Wachstum in einer Welt freizusetzen, in der das operative Geschäft komplexer ist, die Erwartungen schneller steigen und KI die Möglichkeiten der Banken bei Entscheidungen, Service und Umsetzung erweitert. Die Chance ist real, genau wie die Notwendigkeit für stärkere, flexiblere Abläufe in Banken. ^{1,2}

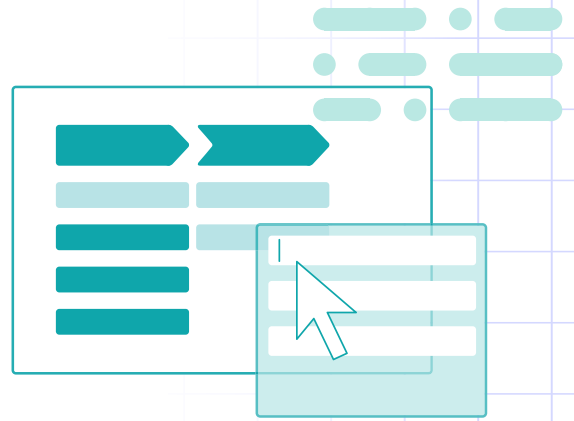
Das Bestreben, sich zu einem „agentenbasierten Bankwesen mit sicherem Design“ weiterzuentwickeln, spricht genau diesen Bedarf an. Es erfasst die Möglichkeit eines schnelleren, intelligenteren und anpassungsfähigeren operativen Geschäfts, während gleichzeitig die Verantwortlichkeit, Transparenz und das Vertrauen gewahrt bleiben, die für das Bankwesen essenziell sind. Das ist eine Wachstumsgeschichte für eine regulierte Welt, die einen zuversichtlicheren Weg in die Zukunft eröffnet. ²

Ein stärkeres Betriebsmodell für mehr Wachstum, Effizienz und erstklassigen Service mit voller Kontrolle



Das nächste Kapitel für Europas Banken beginnt hier

Die Rolle des Bankwesens in Europas Wachstumsgeschichte



Eine große Chance

Europäische Banken bleiben eine der prägenden Stärken der Region: Sie finanzieren Unternehmen, unterstützen Haushalte und tragen dazu bei, das Wirtschaftssystem mit Zuversicht zu unterstützen. Was sich ändert, ist das Ausmaß der greifbaren Chance. Banken sind von zentraler Bedeutung, um Wachstum zu ermöglichen, Investitionen freizusetzen und Europas Übergang zu einer wettbewerbsfähigeren Wirtschaft zu unterstützen.¹

Kapital bereit zur Investition

Europa verfügt über riesige Ersparnisse, während die Nachfrage nach Investitionen in den Bereichen Klima, Infrastruktur und Innovation steigt. Banken sitzen an der Schnittstelle, an der dieses Kapital mobilisiert und eingesetzt werden kann. Die Fähigkeit, es schneller zu bewegen und intelligenter einzusetzen, wird zu einer wesentlichen Quelle für Wettbewerbsvorteile.¹

Die Umsetzung wird entscheidend

Die Wachstumsbedingungen werden anspruchsvoller, der Wettbewerb verschärft sich und Kundenerwartungen steigen weiter in Bezug auf Schnelligkeit, Relevanz und Einfachheit. Technologielandschaften werden zunehmend komplexer und viele Institute arbeiten immer noch härter als nötig für die gewünschten Ergebnisse. An diesem Punkt wird die nächste Phase definiert: Nicht durch die bloße Präsenz von Technologie, sondern dadurch, wie gut die Bank Vorhandenes besser koordinieren kann, einschließlich ihrer Mitarbeitenden, um die Leistung in großem Maßstab zu verbessern.¹

Die Umsetzung ist jetzt wichtig, weil sie Ambitionen mit Ergebnissen verknüpft. Dank der wachsenden Möglichkeiten von Banken mit KI wird die Fähigkeit, Arbeit, Entscheidungen und Informationen vernetzt und gut gesteuert auszuführen, noch wertvoller.²

Die Chance ist groß, sichtbar und erschließbar



11 Bio. €

Ersparnisse auf europäischen Bankeinlagen

Rund 2/3

EU-Unternehmensfinanzierung durch Banken

700 Mrd. €- 1 Bio. €

Geschätzte jährliche erforderliche Investitionen

Von einem besserem Weg zur Bankenleitung profitieren



Geschäftsorchestrierung rückt in den Mittelpunkt

Von Tools zum System

Geschäftsorchesterungs- und Automatisierungstechnologien, im Englischen kurz BOAT, entstehen genau zum richtigen Zeitpunkt, da sie die Herausforderung angehen, die vielen anderen zugrunde liegt: wie die Bank als System funktioniert. BOAT vereint Funktionen, die oft isoliert betrieben wurden, darunter Workflow-Automatisierung, Low-Code-Entwicklung, KI, Integration und Case Management. Es ändert sich nicht einfach nur das Toolset, sondern die Fähigkeit der Bank, Arbeit, Entscheidungen und Prozesse im gesamten Unternehmen als ein verknüpftes Ausführungsmodell zu koordinieren.²

Arbeit an jeder Stelle verknüpfen

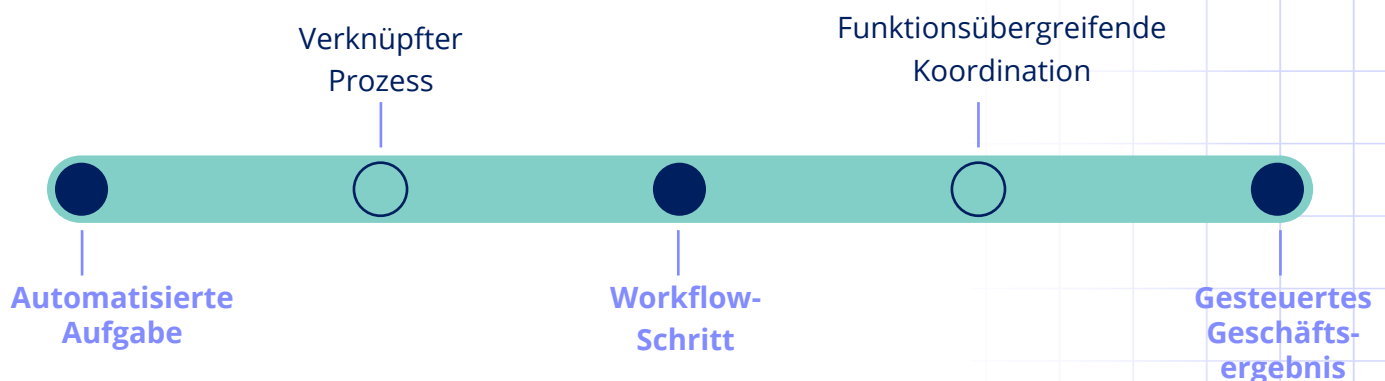
Dieser Wandel eröffnet neue Möglichkeiten, denn anstatt nur isolierte Aufgaben zu verbessern, können

Banken nun die Funktionsweise ganzer Prozesse optimieren: Entscheidungen kommen zum richtigen Zeitpunkt und mit dem richtigen Kontext an, Aufgaben werden von Systemen und Teams reibungsloser erledigt und Intelligenz unterstützt aktiv die Umsetzung, anstatt nur unabhängig zu ergänzen. Leistung wird konsistenter bei weniger Aufwand, wenn sich die Ergebnisse verbessern.²

Stärkung der Ausführungsfähigkeit

Für Banken, die Wachstum anstreben, ist dies ein bedeutender Schritt nach vorn. Es wird einfacher, schneller zu agieren, ohne Reibungspunkte zu erhöhen, und Verbesserungen zu skalieren, ohne Transparenz zu verlieren. BOAT macht die Umsetzung zu einer Fähigkeit, die gezielt gestärkt werden kann.²

Verknüpfte Umsetzung schafft Leistung



Agentenbasiertes Bankwesen bringt nie dagewesene Leistung

Schnelle Umsetzung, volle Sicherheit



Intelligenz wird sinnvoll eingesetzt

KI verändert bereits die Möglichkeiten von Banken – Entscheidungen werden schneller getroffen, Prozesse reagieren intelligenter und das operative Geschäft kann sich in Echtzeit anpassen. Wenn Fähigkeiten mehr auf Agenten ausgerichtet werden, kann die Bank schneller und intelligenter in ihrem gesamten Betriebsumfeld agieren. ²

Neue Leistungsgewinne

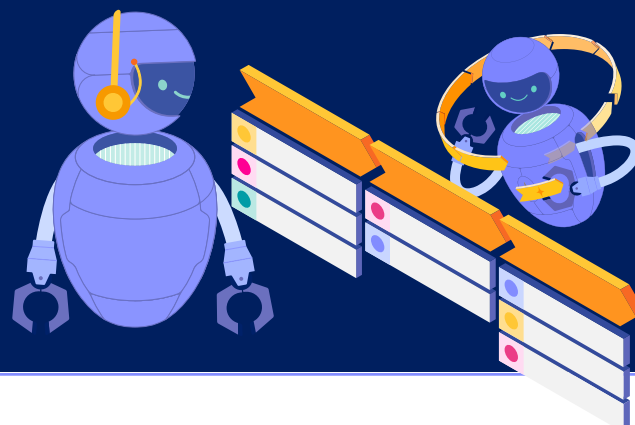
Und hier hat das Ganze wirklich starke Auswirkungen. Intelligente Systeme können Banken dabei helfen, den Service zu verbessern, die Effizienz zu steigern und auf sinnvollere Weise auf Kunden zu reagieren. Die Arbeit wird weniger durch manuellen Aufwand eingeschränkt und stärker durch Insights, besseres Timing und reibungslose Abläufe geprägt. Bei guter Koordination kann die Bank erhebliche Vorteile erzielen. ²

Skalierung mit Zuversicht

Der Wert dieses Wandels wächst weiter, wenn Informationen Teil eines vernetzten Ausführungsmodells sind. Wenn KI innerhalb orchestrierter Arbeitsabläufe operiert, bleiben Aktionen an klare Verantwortlichkeiten gebunden, Entscheidungen bleiben nachvollziehbar und Ergebnisse können erklärt und verbessert werden. Der Bank gelingen mit Zuversicht schneller Fortschritte, da sich Leistung und Kontrolle gemeinsam entwickeln. ²

All diese Ergebnisse entstehen durch agentenbasiertes Bankwesen mit sicherem Design. Banken können so die Vorteile von Intelligenz nutzen und gleichzeitig die Disziplin wahren, was bei Branchen mit hohen Vertrauensanforderungen unerlässlich ist. Es schafft ein Modell, in dem sich Wachstum und Kontrolle gegenseitig stärken und in dem Ambitionen mit Vertrauen skalieren können. ²

Abläufe gelingen mit passender Kontrolle reibungsloser



Wachstum wird durch vier Ergebnisse sichtbar

Hier werden Leistungssteigerungen erzielt

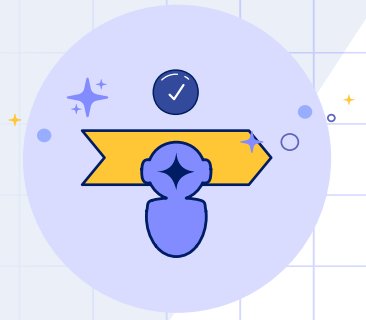
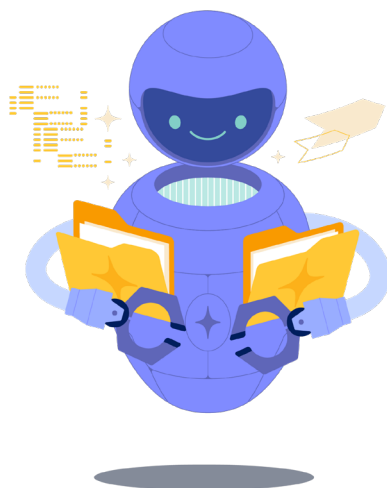
Mit der Umsetzung konkrete Ergebnisse schaffen

Die Auswirkungen eines stärkeren Umsetzungsmodells werden am deutlichsten, wenn man sie durch die Ergebnisse betrachtet, die für das Geschäft am wichtigsten sind. Umsatzwachstum, Risikokontrolle, Kosteneffizienz und Serviceleistung bestimmen, ob die Bank kommerziell erfolgreicher wird, effektiver arbeitet und Erlebnisse schafft, die das Vertrauen stärken. Diese Elemente bestimmen auch, ob Wachstum auf einem starken Fundament fußt.

Gemeinsame Verbesserung aller Ergebnisse

Das Umsatzwachstum verbessert sich, wenn Prozesse, Entscheidungen und Angebote so miteinander verknüpft sind, dass Nachfrage effektiver wertschöpfend umgesetzt wird. Die Risikokontrolle wird robuster, wenn Governance in Arbeitsabläufe integriert ist.

Kosteneffizienz verbessert sich durch das richtige Gleichgewicht zwischen menschlichem Einsatz, Automatisierung und KI. Die Serviceleistung verbessert sich, da sich Prozesse an Volumenänderungen anpassen und über Kanäle, Systeme und Teams hinweg reibungsloser ablaufen können.²



Systemweiten Vorteil schaffen

Das Ausbalancieren dieser Ergebnisse erfordert eine herausragende Orchestrierung. Wenn sich die Ausführung im gesamten System verbessert, wirkt sich das auch positiv auf die Leistung im gesamten Unternehmen aus. Eine bessere Orchestrierung kann den Service bei geringeren Kosten ohne Risikosteigerung verbessern. Stärkere Nachweis Ketten können Veränderungen unterstützen und damit das Vertrauen stärken, was Prüfbarkeit sicherstellt. Eine stärker vernetzte Entscheidungsfindung kann Conversion Rates verbessern und gleichzeitig Verzögerungen bei Abläufen reduzieren. So wandelt sich Orchestrierung von einem technischen Konzept zu einem kommerziellen Vorteil.²



**Agentenbasiertes Bankwesen
mit sicherem Design**

Eine Sichtweise auf Geschäftsergebnisse für europäische Bankführungskräfte

Pega-gestützte Ausführungsfunktionen



Umsatzwachstum

- Prozessorchestrierung und -optimierung
- Entscheidungsfindung in Echtzeit und adaptives Lernen
- Management von Vertriebs- und Serviceaktionen



Risikokontrolle

- In die Laufzeitausführung integrierte Nachweise
- Verantwortlichkeit und Prüfbarkeit
- Kontroll- und Überprüfungsmechanismen



Serviceleistung

- Service-Management
- Kompetenzbasiertes Routing
- Schnellere Ausführung und Durchsatzleistung
- End-to-End-Optimierung der Customer Journey



Kosteneffizienz

- Optimierte Automatisierungsgrade
- Richtige Arbeitsaufteilung: KI-Agenten, Automatisierung und Menschen
- Workflow-Orchestrierung

Pega hilft Banken bei der Umsetzung

Praktische und schnelle Umsetzung

Eine gemeinsame Plattform für die Umsetzung

Für Banken, die den Weg von Resilienz zu mehr Wachstum anstreben, stellt sich die Frage, wie dieser Wandel realisiert werden kann – hier kommt Pega ins Spiel.

Pega vereint Geschäftsorchestrierung, agentenbasierte Workflow-Automatisierung, KI und KI-Agenten, Low-Code-Entwicklung und Unternehmenskonnektivität auf einer gemeinsamen Plattform, mit der komplexe, geschäftskritische Aufgaben von Anfang bis Ende ausgeführt werden können. So können auf praktische Weise Systeme verknüpft, Prozesse koordiniert und Intelligenz in den Ausführungsablauf eingebettet werden.²

Echte operative Veränderungen herbeiführen

Dies schafft eine völlig neue Art operativer Leistungsfähigkeit: Aufgaben werden reibungsloser erledigt,

Entscheidungen werden kontextbezogen getroffen und alles bleibt immer sichtbar kontrolliert. Die Bank kann die Leistung ohne steigende Komplexität verbessern und Veränderungen skalieren, ohne das Vertrauen in ihre Abläufe zu verlieren.²

Bewährt im Bankwesen

Diese Fähigkeit wird durch unsere Erfahrung gestärkt. Pega arbeitet seit Jahrzehnten an der Schnittstelle von KI, Entscheidungsfindung und Workflows in einigen der anspruchsvollsten Umgebungen. Wir werden von Analysten als Leader bei Geschäftsorchestrierung und Automatisierung anerkannt und genießen das Vertrauen von Banken weltweit bei der Unterstützung von Transformationen in großem Maßstab. Zusammen schafft dies einen klaren Weg von der Idee zur Umsetzung, unterstützt durch eine für komplexe Abläufe geeignete Plattform und eine auf Ergebnisse ausgerichtete Partnerschaft.²

Eine Sicht auf Geschäftsergebnisse für Führungskräfte im europäischen Bankwesen

Plattform

Orchestrierung, agentenbasierte Automatisierung, Workflow, KI

Nachweis

Analystenbewertung, Skalierung im Bankwesen, regulierte Ausführung

Partnerschaft

Transformationsunterstützung, Vertrauen in die Bereitstellung

Pega ist führend im Bereich BOAT

Gartner

Ein Auszug aus dem Originalbericht: „Pega excels at bringing together workflow automation and case management in a single, unified platform, underpinned by its comprehensive business rule management system and predictive analytics ...centers on scalable, partner-led growth. Pega delivers industry-specific frameworks with its partners who leverage with its partners, who leverage Pega Blueprint to co-design solutions and embed their IP, which enables faster, repeatable delivery.“

– Bericht „Gartner Magic Quadrant for BOAT“, 2025

Hier beginnt die Dynamik

Der Weg von der Absicht zur Umsetzung

Von Tools zum System

Die Chance für europäische Banken ist eindeutig. Die Fähigkeit, von Resilienz zu Wachstum zu gelangen, Ergebnisse in den Bereichen Umsatz, Risiko, Kosten und Service zu verbessern und KI sowie Automatisierung für mehr Leistung und Vertrauen zu nutzen. ¹

Am richtigen Punkt anfangen

Jetzt ist es entscheidend, wie diese Chance angegangen wird. Die erfolgreichen Banken werden sich darauf konzentrieren, wie die Organisation arbeitet, nicht einfach nur darauf, welche Technologie hinzugefügt wird. Sie werden mit echten Prozessen, Ergebnissen und Reibungspunkten beginnen und diese dann durch bessere Koordination, klarere Entscheidungsfindung und verknüpfte Umsetzung verbessern. ²

Bei der Skalierung Vertrauen aufbauen

Mit Geschäftsorchestrierung kann dies praktisch umgesetzt werden. Damit können Banken in fokussierten Bereichen beginnen, schnell einen Mehrwert nachweisen und Vertrauen bei der Skalierung aufbauen. Fortschritte werden sichtbar und Transformation kann von der Organisation nachhaltig umgesetzt werden. Pega macht diesen Weg möglich und bietet die Plattform, das Fachwissen sowie die Partnerschaft, die Banken dabei helfen, mit Klarheit und Zuversicht voranzukommen. ²

Wachstum entsteht durch reibungslose Abläufe in der Bank.



Wählen Sie den richtigen Weg für Ihren nächsten Schritt

Mit einem Pega BOAT-Experten sprechen

Mehr Informationen zu BOAT

Blueprint erstellen, um mit BOAT loszulegen

Quellenangaben

1. *European Banking Federation (2024) From Stability to Ambition: The Next Chapter for European Banks.*
2. *Pega (2025/26) Business Orchestration and Automation Technologies (BOAT): Eine einheitliche Plattform für Unternehmensautomatisierung.*





Pega ist das Unternehmen für die Umsetzung digitaler Transformationen und unterstützt Organisationen mit KI-Entscheidungsfindung und -Workflow-Automatisierung – ganz nach unserem Motto: Build for Change®. Viele der weltweit einflussreichsten Unternehmen verlassen sich auf unsere Plattform, um ihre dringlichsten Herausforderungen zu lösen – von personalisierten Kundenbeziehungen über Service-Interaktionen bis hin zur Optimierung von Betriebsabläufen. Unsere skalierbare und flexible Architektur unterstützt Unternehmen seit 1983, die strategischen Anforderungen ihrer Kunden effizient zu erfüllen und gleichzeitig mit neuen Technologien Schritt zu halten.

Zu unserer Website >

