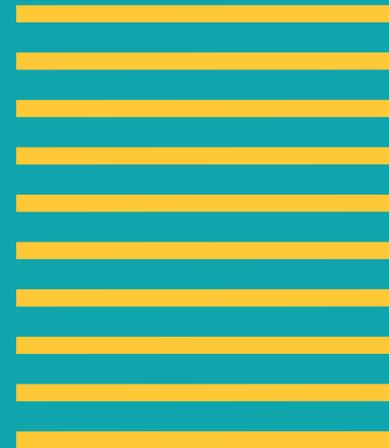




Abläufe in Banken: Skalierbarer Erfolg dank Low-Code-Ansatz



Abläufe in Banken benötigen ein Upgrade

Weltweit richten Banken ihren Fokus zunehmend auf erstklassige, individuelle Kundenservices, die langfristig für Vertrauen, Wachstum und Erfolg sorgen. Allerdings sind Banken aufgrund von veralteten Bestandssystemen, isolierten Teams und unzulänglichem Management der Datenqualität nicht in der Lage, die Erwartungen ihrer Kunden zu erfüllen. Insbesondere Geschäftsbanken fällt es schwer, eine Vielzahl von Systemen zu handhaben, die nicht miteinander kommunizieren und einzeln aktualisiert werden müssen.

Zu den wichtigsten Herausforderungen für die Abläufe in Banken gehören im Allgemeinen:

- Anpassung an die neue mobile und verteilte Belegschaft
- die Unfähigkeit, die Arbeit zu jeder Zeit neu zu priorisieren und zu verteilen
- die Bereitstellung der richtigen Lösungen und Kanäle anhand kundenspezifischer Anforderungen



Das Ergebnis:

Vielen Banken fällt es schwer, herkömmliche Services zeitnah zu erbringen, beispielsweise die Verarbeitung von Kreditanträgen oder die Empfehlung maßgeschneiderter Services und Programme auf Basis der konkreten Anforderungen ihrer Kunden. Bei Geschäftsbanken äußert sich dies darin, dass es ihnen immer schwerer fällt, ihren typischen sorgfältigen Service beizubehalten. Für Privatkundenbanken bedeutet dies andererseits, dass sie die verschiedenen operativen Anforderungen der Kundenbeziehung auf effiziente Weise miteinander verknüpfen müssen – ohne die IT mit jeder neuen Anfrage zu belasten. Letztendlich haben die operativen Teams der Banken Schwierigkeiten, die zeitkritischen Anforderungen ihrer Geschäftsabläufe zu erfüllen.

Zur Bewältigung dieser Herausforderungen und zum Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen **benötigen Banken eine Low-Code-Lösung** für die Implementierung modernisierter, robuster und strategischer Geschäftsabläufe, die verteilte Teams unterstützen, sich an wechselhafte Marktbedingungen anpassen sowie Arbeit und Ressourcen anhand sich ändernder Anforderungen nahtlos neu verteilen können.

Banken, die erfolgreich eine kosteneffiziente und flexible Service-Grundlage anbieten können, haben in der Regel mehrere Dinge gemeinsam:

1. Sie gestalten ihre Prozesse kundenorientiert und integrieren beweisbasierte Kontrollen und Datenerfassung in den Prozess.
2. Sie erstellen schlanke, industrialisierte Prozesse aus modularen, universellen Komponenten zur Förderung von Wiederverwendung und Standardisierung – unterstützt durch kontinuierliche Verbesserungsprozesse.
3. Sie verfügen über leistungsstarke und durch eine starke Führung und Förderung unterstützte operative Teams.

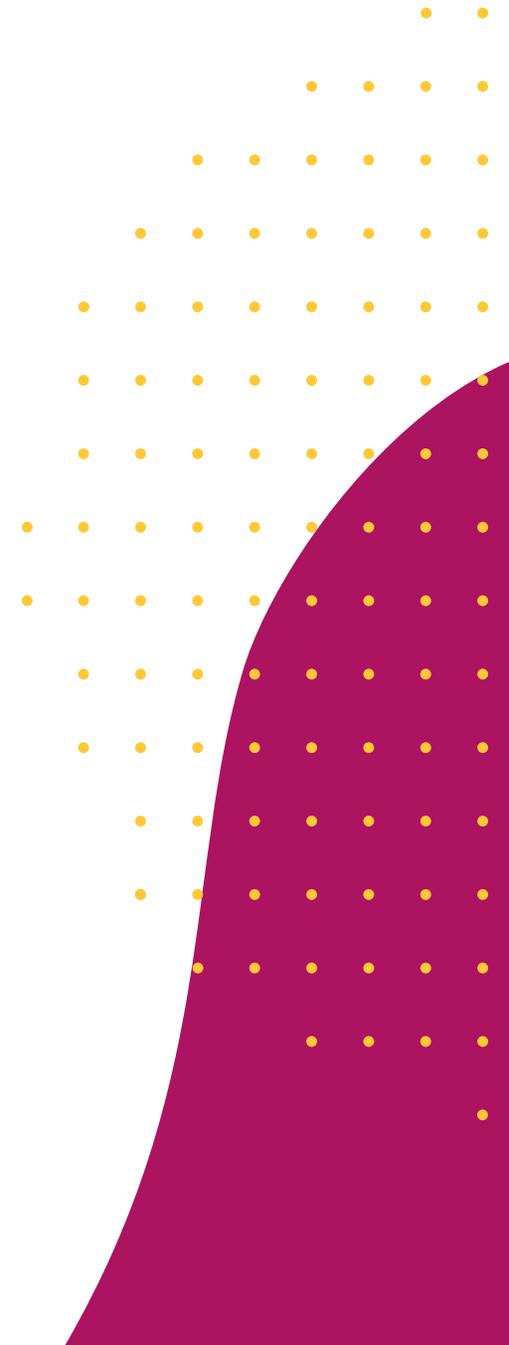


Transformieren. Automatisieren. Erfolgreich sein.

Banken, die ihren Betrieb modernisieren und die globale Führung beim kundenorientierten Service übernehmen möchten, stehen innovative Lösungen und Optionen zur Verfügung. Mithilfe dieser Lösungen können die Banken ihre Geschäftsabläufe von innen heraus effizient und effektiv transformieren. Um steigende Kundenerwartungen zu erfüllen und Ihre internen Prozesse zu beschleunigen, müssen Sie:

Die Abläufe der Bank agil optimieren

Gut verwaltete und optimierte Abläufe in Banken bieten das Potenzial, jeder Bank einen starken und nachhaltigen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen. Allerdings müssen sie auf einer Reihe von Funktionen und Technologien aufbauen, die eine zukunftsfähige und agile Belegschaft ermöglichen – eine Belegschaft, die weniger starr auf Produkte und Kanäle ausgerichtet ist und ihren Fokus stattdessen mehr auf hervorragende Kundenerlebnisse durch robuste operative Disziplinen legt. Geschäftsbanken benötigen dringend Systeme, die miteinander kommunizieren und in der Lage sind, die zahlreichen Datenausnahmen zu handhaben, mit denen Relationship Manager zu tun haben. Privatkundenbanken müssen in der Lage sein, schnell zu reagieren und Kunden auf einem stark umkämpften Markt als Erste ein Angebot zu machen. Dabei müssen sie jedes Mal aufs Neue einen fristgerechten Service erbringen. Mit einem robusten und agilen Betrieb können Banken hervorragende Kundenerlebnisse bieten – und damit effizient Geschäftswachstum und Agilität erzielen und den Ausbau ihres Unternehmens ermöglichen. Zudem erhalten Teams mehr Flexibilität bei der Zusammenarbeit und Zuweisung von Aufgaben – trotz verteilter Belegschaft.



Wenn sie diese vier Leitprinzipien befolgen, können Banken erfolgreich einen agilen verteilten Betrieb erzielen:

1. Gut definierte Prozesse, die auf Standardisierung und Skalierbarkeit ausgelegt sind.
2. Echtzeit-Einblicke in den nächsten Schritt eines Prozesses und die Anforderungen, um einen Vorgang abzuschließen.
3. Management umfangreicher und komplexer Prozesse, indem diese in einfachere Schritte unterteilt werden.
4. Zufriedene Kunden, indem potenzielle Probleme vorhergesehen und gelöst werden, bevor sie sich überhaupt bemerkbar machen.

Automatisierung für zukünftiges Wachstum einführen

Bei vielen Banken lässt sich der Trend beobachten, dass ihre Geschäftsprozesse auf veralteten Bestandssystemen aufbauen. Diese Systeme sind oftmals so fest in allen Funktionen verankert, dass Änderungen oder Upgrades nach einer unlösbaren Aufgabe aussehen. Wo fangen Sie an? Welche Optionen stehen Ihnen zur Verfügung? Was wird tatsächlich funktionieren? Lohnt es sich? Ja. Automatisierung ist die Zukunft – und die Zukunft hat bereits begonnen. Damit Banken zusammen mit ihren Kunden erfolgreich wachsen können, müssen sie Automatisierung in allen Geschäftsabläufen implementieren.



Wie sieht das konkret aus?

Mit einem Low-Code-Ansatz können Geschäftsbanken ihre Systeme endlich für den automatischen Vergleich von Daten einsetzen. Zudem können ihre Systeme schnell reagieren, damit sie Kunden auf einem stark umkämpften Markt als Erste ein Angebot machen und jedes Mal aufs Neue einen fristgerechten Service erbringen können.

Operative Workflows werden durch manuelle Prozesse (auf Basis veralteter Tools) ausgebremst und die mit diesen veralteten Prozessen verbundenen Kosten sind unnötig und verschwenderisch. Durch Automatisierung werden mühselige und zeitraubende Aufgaben beseitigt, die Prozesse und Ergebnisse verlangsamen. Beispielsweise ist der Prozess der manuellen Prüfung von Kreditanträgen solch ein langwieriger Prozess. Die Banken müssen diese Formulare sammeln, prüfen und daraufhin entscheiden, ob die Kreditanträge genehmigt werden. Und als wäre das nicht schon zeitraubend genug, nimmt es zusätzliche Zeit in Anspruch, sich bei falsch ausgefüllten Formularen an die Kunden zu wenden, um diese Fehler zu korrigieren. Es ist verschwenderisch, wenn die Banken versuchen, das alles in Papierform zu handhaben, wenn es sich auch einfach automatisieren ließe, damit alle Anträge ordnungsgemäß empfangen und ausgefüllt werden.



Eine starke und agile Belegschaft schaffen

Eine agile und effiziente Belegschaft ist der Schlüssel zu echtem kundenorientiertem Banking. Banken mit ineffizienten Belegschaften fällt es schwer, verteilte und voneinander isolierte Teams zu leiten. Sie sind nicht in der Lage, sich an wechselnde Kunden- und Marktanforderungen anzupassen. Das Unternehmen ist auf Dauer nicht lebensfähig, wenn die internen Teams ständig sich gegenseitig und der Branche hinterherrennen müssen.

Mit einem agilen Low-Code-Ansatz können Banken die jeweils kritischsten Aufgaben priorisieren, um sie jedes Mal aufs Neue fristgerecht zu erledigen. Ihre Kunden wollen nicht von Ihren internen Prozessen ausgebremst werden. Mit einem agilen Ansatz können Sie durchgängige Service-Level-Vereinbarungen zusammenstellen, die genau an ihren Anforderungen ausgerichtet sind.

Durch diese Faktoren werden Silos aufgebrochen und stärkere Beziehungen zwischen allen internen Teams aufgebaut. Zudem können Citizen Developer Systeme flexibler an sich wandelnde Geschäftsanforderungen anpassen. All das ermöglicht dauerhaft ein kohärentes und einheitliches Messaging, schnelleren Service und einen hochwertigen Betrieb.

Digitale Lücken schließen

Es ist problematisch, wenn Ihr Unternehmen für jede Unternehmensfunktion ein anderes Tool nutzt – insbesondere, wenn diese Systeme nicht miteinander kommunizieren können. **Digitale Lücken müssen geschlossen werden**, die entstehen, wenn man verschiedene, in der gesamten Belegschaft genutzte Tools miteinander verbinden und koordinieren möchte. Ihre Kunden dürfen nicht den Eindruck bekommen, dass sie von einem Ort zum nächsten weitergereicht werden, wenn Ihre Teams Anfragen an verschiedene Systeme oder Abteilungen übergeben. Dadurch entstehen für interne Teams bei jedem Schritt Reibungspunkte, die zu langen Wartezeiten für Kunden führen. Außerdem kann nicht garantiert werden, dass ihre Anfrage und ihre Informationen ordnungsgemäß von einem Schritt an den nächsten übergeben werden, da dabei die Lücken zwischen den getrennten Systemen überbrückt werden müssen.

Diese digitalen Lücken können durch ein standardisiertes operatives Framework geschlossen werden, dessen Komponenten auf Wiederverwendung statt auf einzelne, separate Anwendungen für vereinzelt Anwendungsfälle ausgelegt sind – selbst dann, wenn diese Lösung Informationen aus veralteten Mainframes oder separaten Datenbanken beziehen muss. Auf diese Weise können alle Prozesse nahtlos und ohne Unterbrechungen von einem Team an das nächste übergeben werden. So entsteht das reibungslose Erlebnis, nach dem Kunden suchen.



Operative Risiken reduzieren

Heute ist es notwendiger denn je, das operative Risikoprofil von Banken effektiv zu handhaben. Durch kostspielige manuelle Kontrollen in Prozessen und nachträgliche Qualitätsprüfungen können zwar Probleme aufgezeigt werden, nachdem sie aufgetreten sind, allerdings kann dadurch nur selten verhindert werden, dass sie überhaupt auftreten.

Ein entscheidender Faktor hinter der Automatisierung und Beschleunigung der Abläufe in Banken ist die Möglichkeit, auch Compliance-Verfahren im Einklang mit den Richtlinien der Bank zu automatisieren.

Folgende Funktionen werden dafür benötigt:

- Beweisbasierte Kontrollen, die direkt in den Workflow integriert werden, sodass wichtige Kontrollpunkte in einem Prozess nicht übergangen werden können
- Vollständiges Prüfprotokoll mit Details aller im Rahmen eines Vorgangs ergriffenen Maßnahmen und der beteiligten Personen zur Gewährleistung der Einhaltung von regulatorischen Vorschriften und Richtlinien
- Die Möglichkeit, Qualitätsprüfungen innerhalb des Workflows anhand fest definierter Geschäftskriterien zu automatisieren, sodass Probleme frühzeitig erkannt und behandelt werden und keine Kunden beeinträchtigen

Für bessere Erlebnisse sorgen

Bei jeder Funktion und jedem Service einer Bank steht der Kunde im Mittelpunkt. Banken müssen objektiv betrachten, wie gut sie die individuellen Anforderungen ihrer Kunden wirklich verstehen und was sie tun können, um das Kundenerlebnis zu verbessern. Der sorgfältige Service von Geschäftsbanken verlangt nach schnellen, individuellen Reaktionen, die sich entweder durch Self-Service oder einen zentralisierten Informationsspeicher mit den Daten der Kunden erzielen lassen. Privatkundenbanken müssen ihre Kunden mit einem reichhaltigen, intuitiven und reaktionsschnellen Erlebnis begeistern – und zwar auf dem Kanal, für den sich die Kunden entschieden haben.

Kunden wachsen und verändern sich konstant, und Banken müssen dies bei jedem Schritt unterstützen können.

Drei Möglichkeiten, das Kundenerlebnis zu verbessern:

1. Verarbeitung von Anträgen und Begleitdokumenten in jeder Form und über jeden Kanal bei gleichzeitiger proaktiver Bereitstellung von Informationen zum Vorgangstatus
2. Nutzung von Echtzeit-Vorhersagen zur Erstellung differenzierter und für den jeweiligen Kontext optimierter Prozesse, die durch adaptives Lernen verbessert und weiterentwickelt werden
3. Nutzung von Verarbeitung natürlicher Sprache zur Automatisierung des Managements unstrukturierter Daten aus E-Mails und Dokumenten innerhalb der Prozesse

Mit einem erfolgreichen Kundenerlebnis können Banken sicherstellen, dass sie sich im Einklang mit ihren Kunden weiterentwickeln und wachsen sowie dauerhaft für Vertrauen und Kundenbindung sorgen. Stellen Sie den Kunden stets in den Mittelpunkt und denken Sie daran, dass ein kundenorientierter Ansatz sich stetig verändert und dabei agil und immer bereit ist.

Besseres Banking mit Low-Code

Wir ermöglichen Banken eine leichtere und schnellere Vereinfachung ihrer operativen Aufgaben. Unsere intelligente Low-Code-Automatisierung mit fortschrittlichen Funktionen wie Pega Process Fabric® und Process AI läuft auf einer skalierbaren Plattform, bei der Customer Journeys und Kundenergebnisse im Mittelpunkt stehen. So unterstützen wir eine verteilte und agile Belegschaft und lassen sie einen erstklassigen Geschäftsbetrieb erzielen.

Kundenorientierung mit einem Center-out-Ansatz

Mit dem Center-out™-Ansatz von Pega rücken Bankkunden in den Mittelpunkt. Mit diesem Ansatz für die Geschäftsarchitektur erhält Ihr Unternehmen die Möglichkeit, Technologie und Services schnell und im großen Umfang zu strukturieren. Eine Center-out-Architektur stützt sich auf zentralisierte Intelligenz und stellt KI und Business-Logik auf allen Kanälen zur Verfügung. Wenn alle Kundeninformationen in Echtzeit von dieser zentralen Quelle bezogen werden können, sind sie in der Lage, alle an Kunden gerichtete Mitteilungen miteinander in Verbindung zu bringen sowie Front- und Backend-Systeme zu verknüpfen, um wichtige Informationen einfach und effizient einzuholen.



Komplexe Prozesse mit Microjourneys spielend einfach umsetzen

Teilen Sie große, komplexe Prozesse in einfachere Schritte auf. Unsere vorgefertigten Microjourneys® sind auf Ihre Anforderungen zugeschnitten, lassen sich im Handumdrehen implementieren und haben sich schnell amortisiert. Nehmen Sie als Beispiel Ihren komplizierten Prozess der Darlehensvergabe oder Ihre präzisen Anforderungen an die Vorgangsbearbeitung. Mit Pega können Sie die Schritte und Daten dieser Microjourney unabhängig verwalten, um sie schnell an die Anforderungen des Marktes anzupassen – ohne abzuwarten, bis auch unnötige Abhängigkeiten angepasst wurden.

Den Betrieb mit Process Fabric und Universal Case vereinfachen

Pega Process Fabric und Low-Code Universal Case sind zusammen entscheidend für die Automatisierung von Abläufen in Banken. Eine robuste Service-Grundlage verlangt nach zwei entscheidenden Elementen:

- 1. Universal Case:** Ein gemeinsames Vorgangsmanagement-Muster und eine Reihe von Funktionen zur Optimierung der Abläufe von Banken, die ggf. eine konsistente manuelle Bearbeitung erfordern, unter Verwendung von Low-Code, um Wiederverwendung zu ermöglichen und die Amortisierung zu beschleunigen.
- 2. Orchestrierte Abläufe in Banken:** Gemeinsame Erfassung von Kundenanfragen mit durchgängigem Management der Prozesse von der Erfassung bis zur Ausführung – ob im Self-Service-Modell oder mit Unterstützung durch direkte Verarbeitung oder manuelle Eingriffe. Nutzen Sie Process Fabric zur Bereitstellung einheitlicher Arbeitslisten und Orchestrierung operativer Aufgaben.

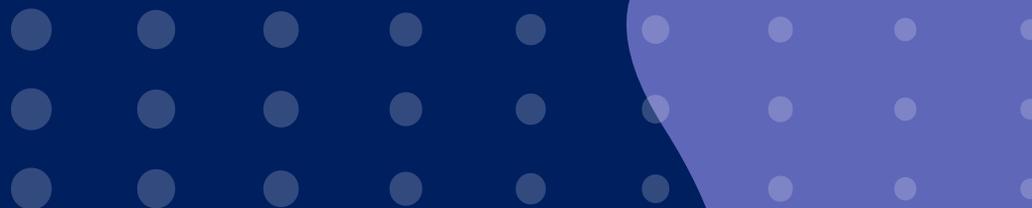


Unternehmen durch eine einheitliche Low-Code-Plattform skalieren

Mit einem konsistenten und standardisierten Ansatz für Prozesse unter Verwendung eines Universal-Case-Frameworks machen wir Kunden das Leben leichter. Ermöglicht wird dies durch eine kostengünstige, schnell bereitzustellende Low-Code-Methode, die sich für die meisten herkömmlichen operativen Prozessabläufe konfigurieren lässt. Bei dieser Methode werden die intelligenten Automatisierungsfunktionen von Pega verwendet, um Prozesse zu vereinfachen und manuelle Aufgaben an geeigneten Stellen zu automatisieren. Funktionen wie E-Mail-Bots, Robotic Process Automation und Process Fabric können genutzt werden, um die Effizienz und Transparenz zu verbessern und digitale Lücken zu schließen. Mit dieser Lösung von Pega werden intelligente Automatisierungsfunktionen an einem gemeinsamen Ort zusammengebracht. Mit dem Pega Situational Layer Cake™ können bei Bedarf Unterschiede bei Geschäftsbereichen und Produkten berücksichtigt werden. Mit diesem standardisierten Unternehmensansatz können Banken sich von kostspieligen, maßgeschneiderten Builds und Anfragen verabschieden.

Komponenten anwendungsübergreifend wiederverwenden

Mithilfe dieses Bausteins von Pega können Banken einen komponentenbasierten Regelsatz erstellen, der die Wiederverwendbarkeit und Einfachheit unterstützt. Die wiederverwendbaren Komponenten bilden die Grundlage für den Ansatz „einmal erstellen, häufig verwenden“. Neue Funktionen können je nach Bedarf zum allgemeinen Regelsatz hinzugefügt werden. Mit diesem Prozess können Banken mehrere Anwendungen schnell und einfach pflegen und upgraden.



Eine selbstständige Low-Code-Fabrik in Ihrer Bank schaffen

Alles dreht sich um Low-Code – und die Flexibilität, nach der Sie suchen. Sie müssen nicht zwangsläufig Ihr gesamtes System ersetzen, wenn Sie es nicht möchten. Verändern Sie Prozesse nach Bedarf und nach Ihren Vorstellungen – ob durch die Automatisierung von Routineaufgaben oder die Pflege bestimmter manueller Vorgänge, bei denen ein menschlicher Touch notwendig ist. Die Low-Code-Fabrik von Pega ermöglicht Mitarbeitern im gesamten Unternehmen – einschließlich des nicht-technischen Personals – die Erstellung von Anwendungen im richtigen Tempo für das Unternehmen. Mit vorgefertigtem Code können Sie neue Arbeitsabläufe und Anwendungen bedarfsgerecht in Betrieb nehmen und bereitstellen – selbst wenn Sie kein Entwickler sind. Citizen Developer in Geschäftsbanken müssen nicht mehr 18 Monate auf die Verarbeitung einer einfachen Änderung warten. Und die IT behält weiterhin die Kontrolle, verwaltet die systemweit implementierten Prozessänderungen und bietet einzelnen Teams dabei die nötige Flexibilität, um erforderliche Anpassungen vorzunehmen. Bieten Sie den erstklassigen Kundenservice, für den Sie schon immer bekannt waren – jetzt auch im digitalen Zeitalter.



Erfolgsgeschichten



Virgin Money entschied sich für Accenture als Implementierungspartner für Pega, um die Kontoeröffnungsprozesse der Bank für eine Reihe verschiedener Produkte zu transformieren – Kreditkarten, Darlehen, Geschäftskonten und Sparkonten.



Rabobank hat die Low-Code-Plattform von Pega genutzt, um die gewerbliche Kreditvergabe zu digitalisieren und Verwaltungsaufgaben zu automatisieren, um schneller, flexibler und effizienter zu werden.

Über Pegasystems



Pega ist der Marktführer bei Cloud-Software für das Customer Engagement und operative Exzellenz. Die renommiertesten und erfolgreichsten Marken der Welt verlassen sich auf die KI-gestützte Software von Pega, um jede einzelne Kundeninteraktion in jedem Kanal zu optimieren und dafür zu sorgen, dass jedes Markenversprechen gehalten wird. Pega bietet eine Plattform für die Anwendungsentwicklung mit Low-Code, mit der Unternehmen schnell Apps fertigstellen und weiterentwickeln können, um die Anforderungen von Kunden und Mitarbeitern zu erfüllen und die digitale Transformation global voranzutreiben. Seit über 35 Jahren trägt Pega zu mehr Kundenzufriedenheit, geringeren Kosten und einem höheren Customer Lifetime Value (CLV) bei.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website unter pega.com/de