



Breakout | The future of Operations

Community Forum

Digitale Transformation als ein integraler
Bestandteil effizienter
Serviceorganisationen im Bankengeschäft





Digitale Transformation als ein integraler Bestandteil effizienter Serviceorganisationen im Bankengeschäft

München, den 30.11.2022

DKB
Service GmbH

Patrick Bernardi



> 10 Jahre Erfahrung im **digitalen Transformationsumfeld** mit dem Schwerpunkt FinTech und Banken

Seit 2019 bei der DKB Service als **Manager für ein strategisches Digitalisierungsprogramm / Einheit** des DKB Konzern verantwortlich

Global Head of Business Process Management & Customer Excellence bei Wirecard

6 Jahre international tätig als **Unternehmensberater** in diversen Beratungshäusern mit dem Schwerpunkt Digitalisierung & Business Excellence

*#geldverbesserer &
Manager Digital Transformation*



Zahlen, bitte!

Bank ist nicht gleich Bank – und viele Banken wissen gar nicht, wofür sie stehen. Wir schon.

Wir investieren in das, was wichtig ist: in erneuerbare Energien, bezahlbaren Wohnraum, Kitas, Schulen, Krankenhäuser. Wir unterstützen Bürgerbeteiligungen und sind Partnerin der heimischen Landwirtschaft.



1990 gegründet
100 %ige Tochter
der BayernLB.



5 Mio. Kund*innen
Kommunen, Unternehmen,
Privatkund*innen.



**134,9 Mrd. EUR
Bilanzsumme**
Unter den Top-20-Banken
in Deutschland.



4.900 Mitarbeitende



**84,2 Mrd. EUR
Kreditvolumen**

Wir sind

#geldverbesserer

**100 %
#geldverbesserer**

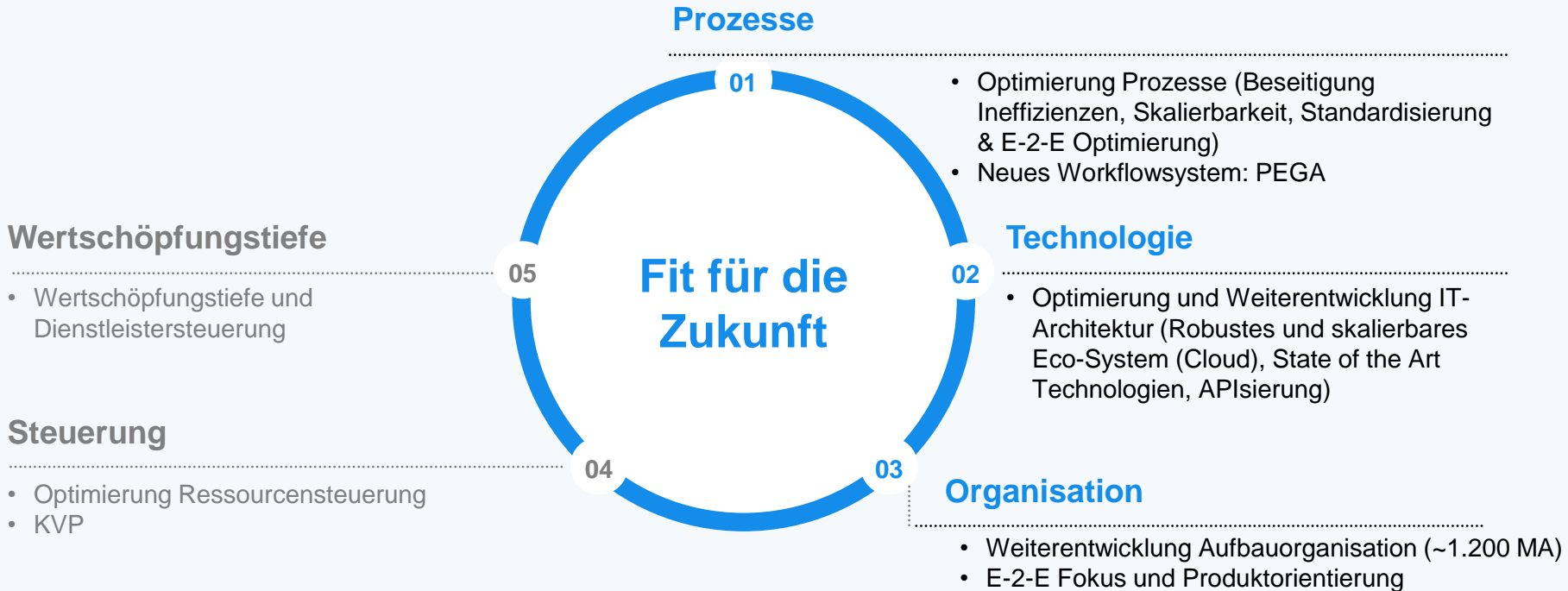


Aktuell gestaltet die DKB Service mit über 1.500 Mitarbeiter*innen an 17 Standorten in Deutschland Lösungen in 8 Geschäftsfeldern



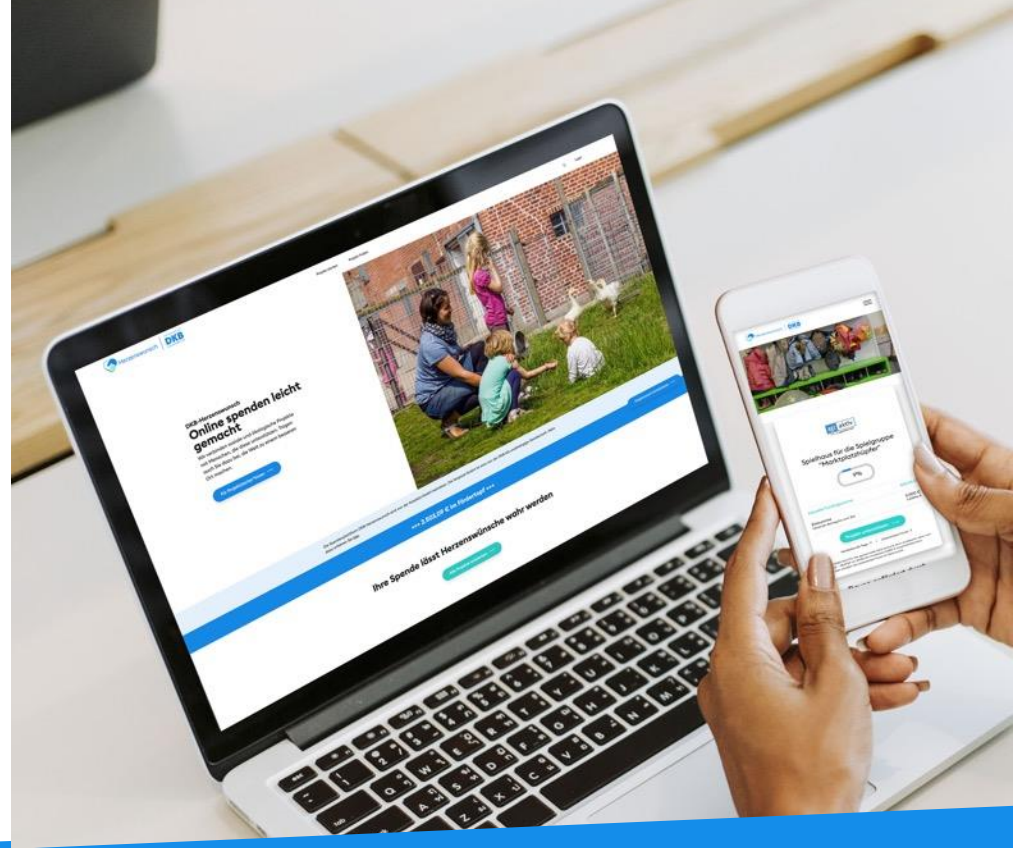
Strategisches Digitalisierungsprogramm im DKB Konzern

Der Weg zur TechBank

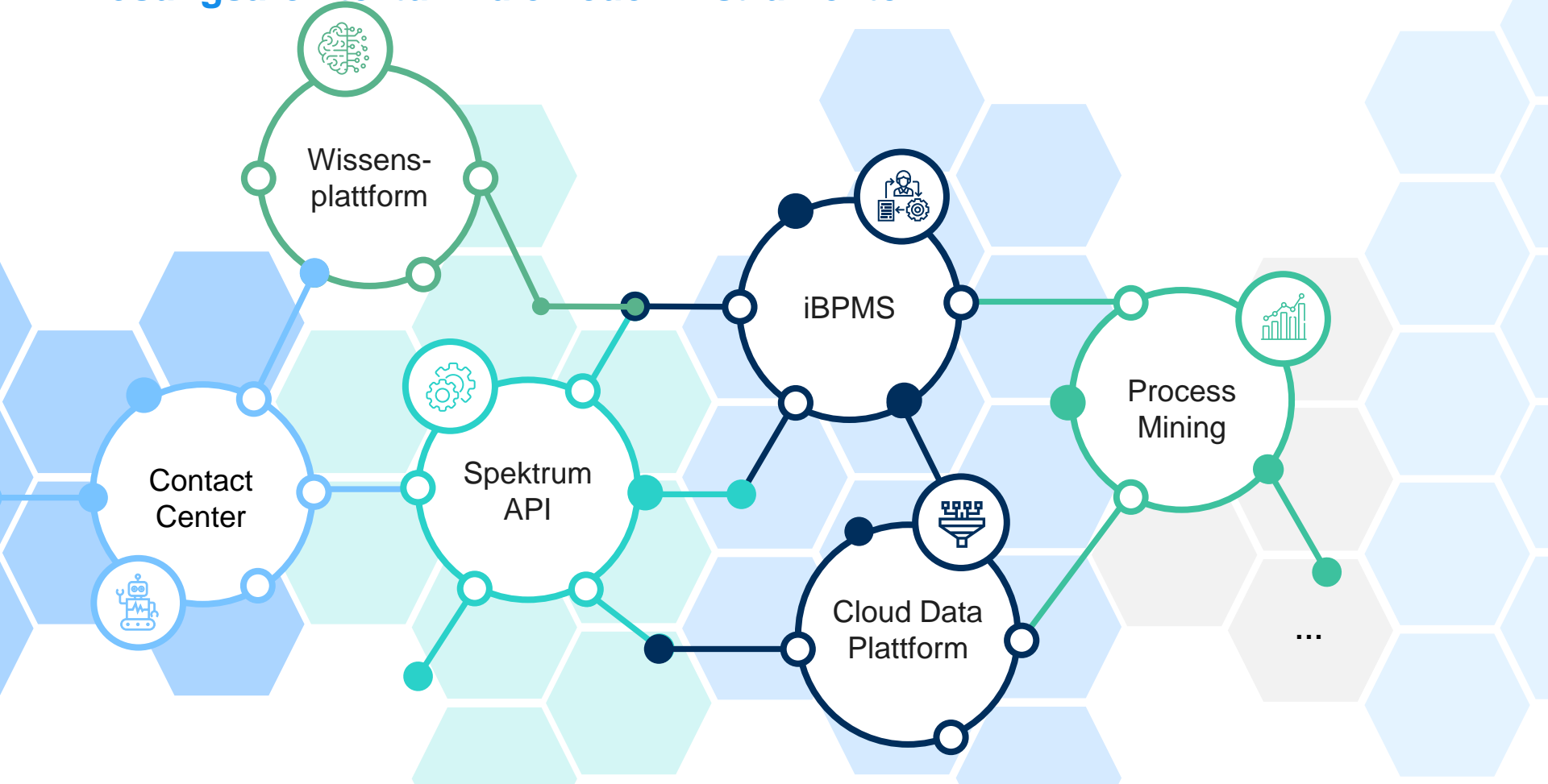


Prozesse und Technologie

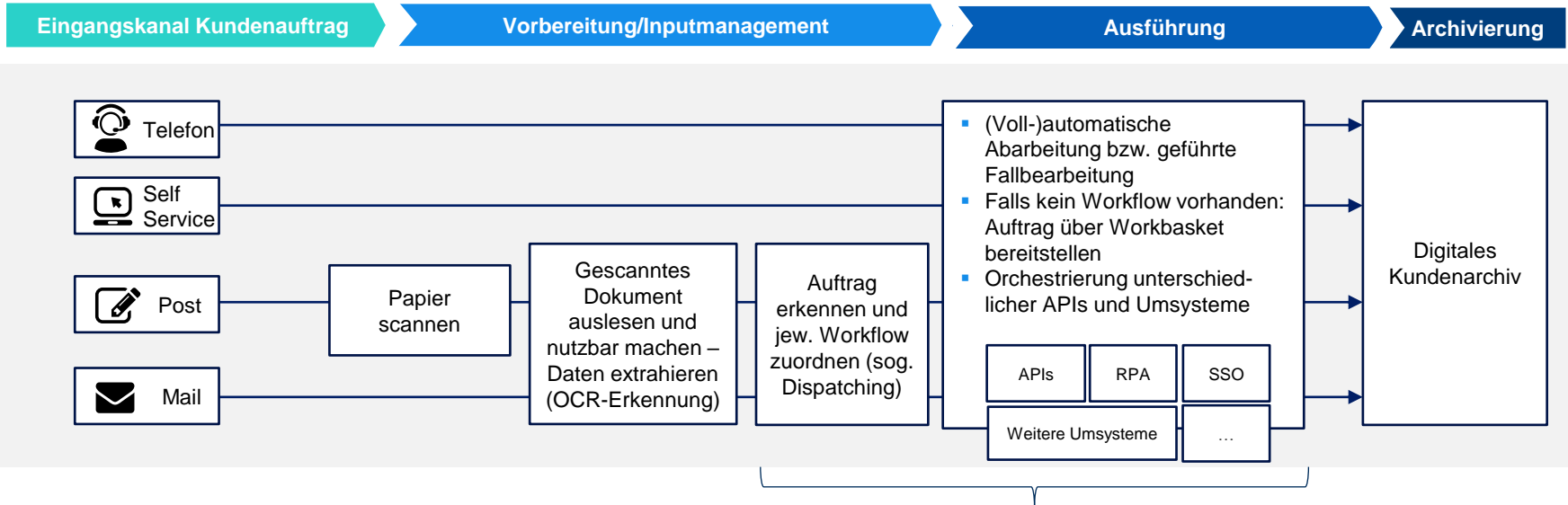
Skalierbar, Effizient, Robust



Lösungsarchitektur – die neuen Instrumente



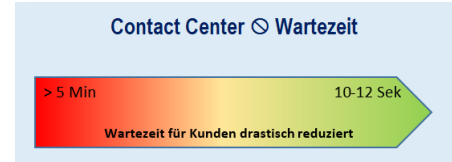
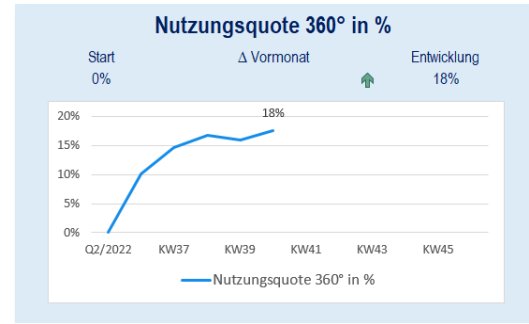
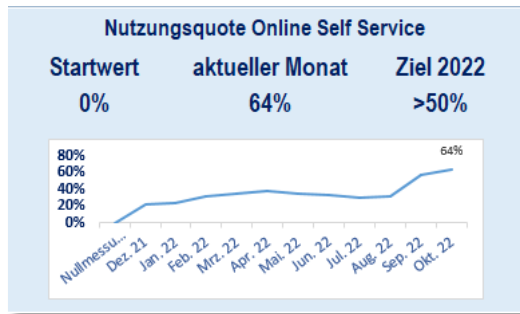
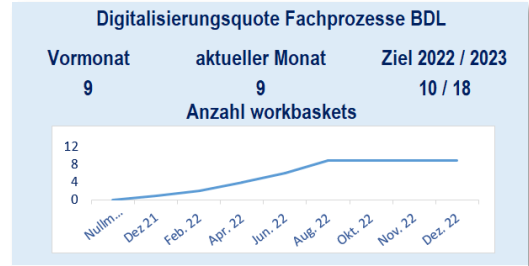
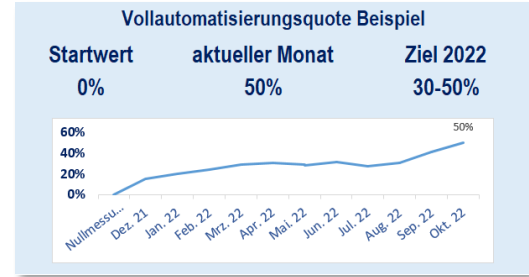
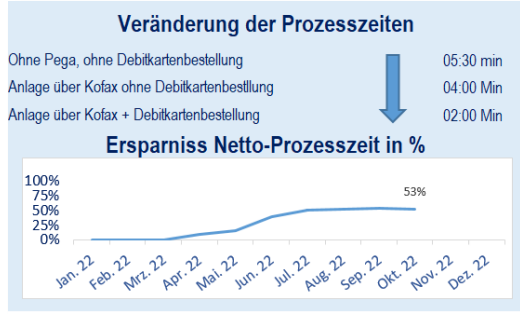
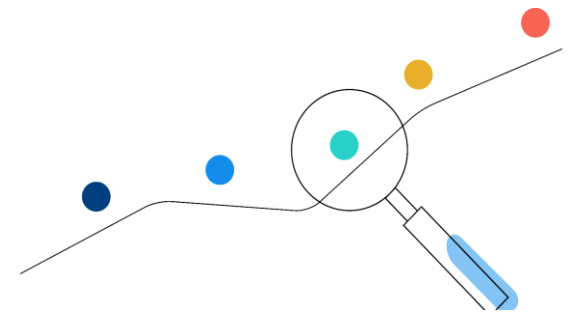
Prozessoptimierung/ -automatisierung in der DKB Service Case Management mit PEGA



PEGA Infinity

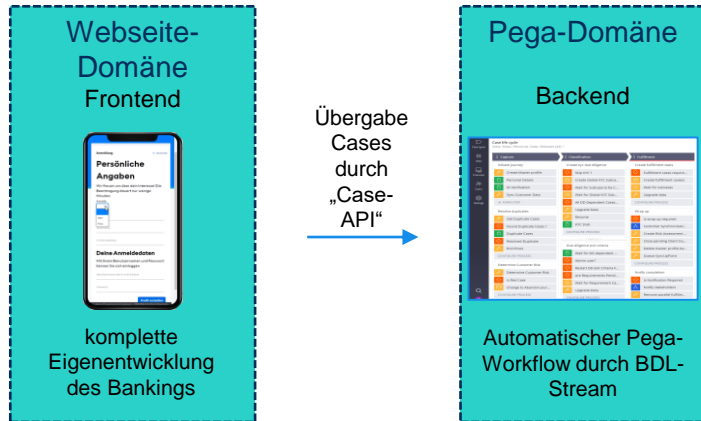
- Backend (teil-)automatisierung inklusive Human Interaction Points
- DevOps-Ansatz mit 4 Umgebungen von der Entwicklung, über Testing bis Prod-Deployment in der Cloud
- Major und Minor Releasing

Bisherige Erfolgsbeispiele – Getrieben durch Prozessverbesserungen und Technologien

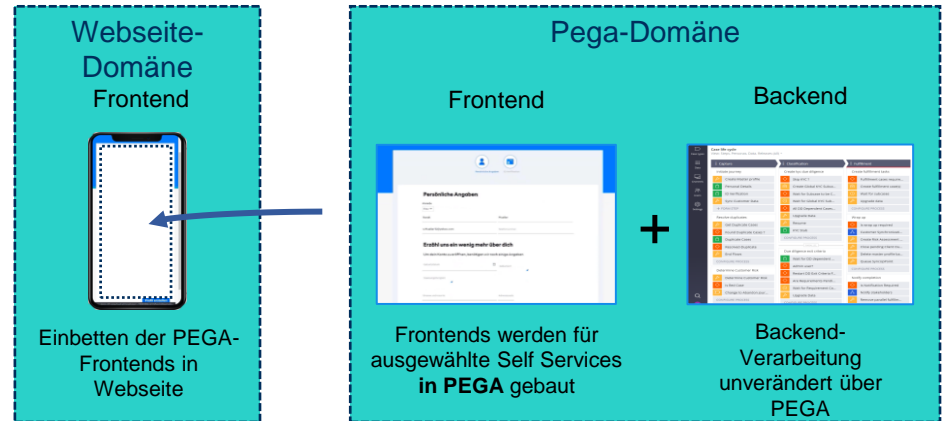


E-2-E Verantwortung für kundenrelevante Use Cases

Bisheriges Arbeitsmodell

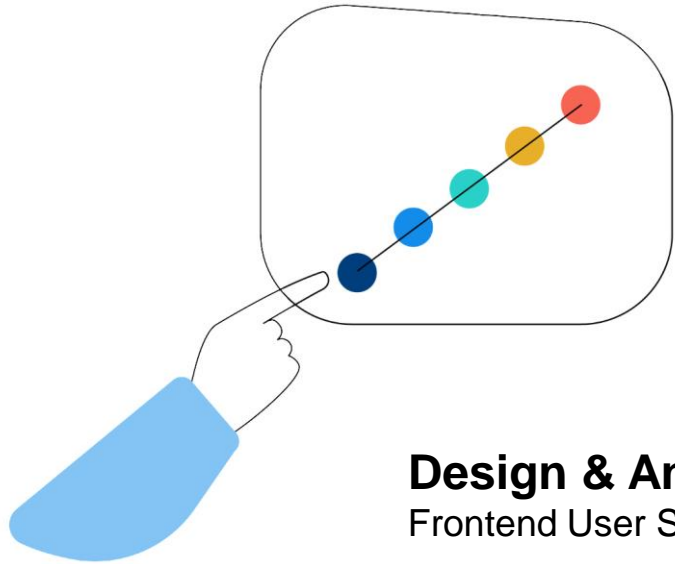


Neues, zusätzliches Arbeitsmodell



- Erweiterung bestehender Use Cases um Frontend-Entwicklung
- Erweiterung um neue Self Services, die bisher nicht auf der Roadmap standen

Herausforderungen durch die Veränderung – Wir entwickeln uns auf allen Ebenen der Low-Code-Entwicklung weiter



Testing

Frontend-Testing & Testautomatisierung

Development

Frontend Development mit PEGA React

Design & Analysis

Frontend User Storys, UI/UX

Software

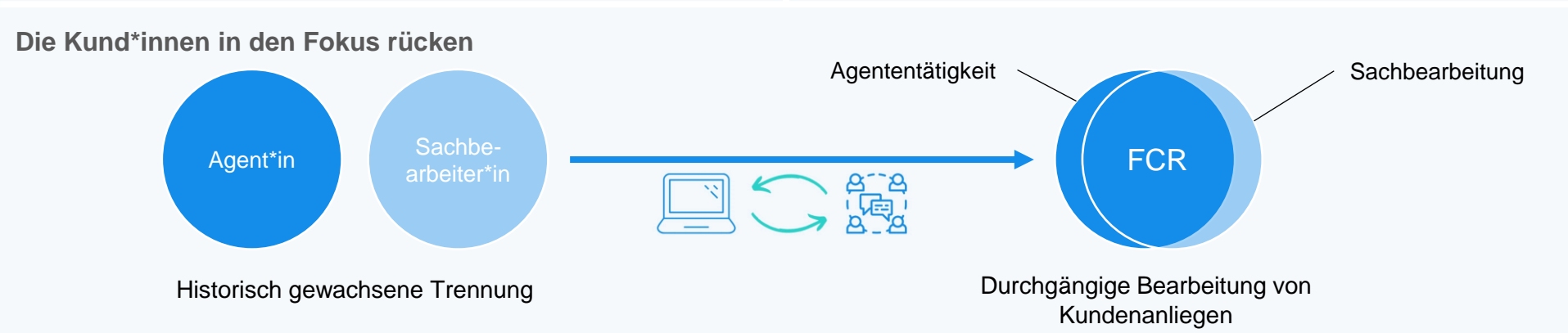
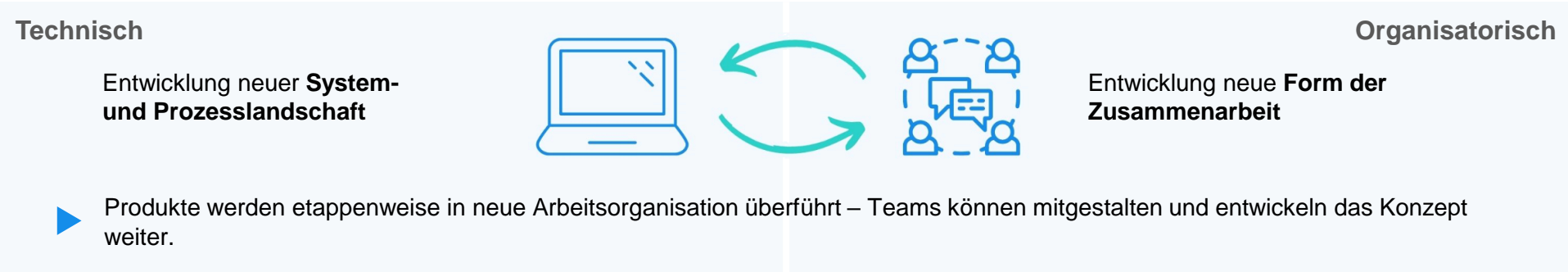
Upgrade auf PEGA 8.8

Organisation und Menschen

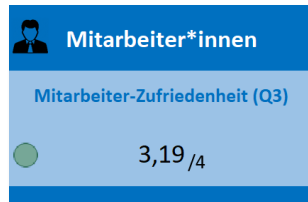
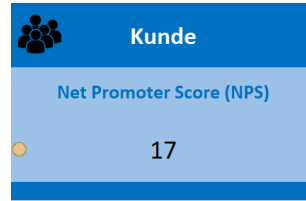
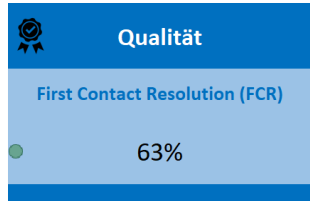
„Der Schlüssel zum Erfolg;
Pain and Gain“



Change Management als zentraler Erfolgsfaktor in der Transformation



Je vielfältiger die Teams, desto zahlreicher sind ihre Erfolge.



Durch gezielte **Prozessoptimierung** mit E-2-E Fokus haben wir die Prozessdurchlaufzeiten für einen Service von 30 auf 8 Minuten verkürzen können (= **73% Einsparung**).



DKB

Das kann Bank