

bankunity® - Strategie vor Technologie.

Der Erfolg im Retailbanking wird entscheidend davon abhängen, ob es den Banken gelingt, die Nähe zum Kunden zu erhöhen. Das heißt, Dienstleistung der Bank wird zu jederzeit an jedem Ort verfügbar werden.

Die Herausforderungen der Zukunft werden einen starken Wandel des Retailbanking-Geschäfts zur Folge haben. Konsolidierung und neue Geschäftsfelder werden die Strategie beinhalten. Die Absatzpolitik wird Differenzierungen des Vertriebes auch der Filialen beinhalten.

Den Wandel zeitgerecht einzuhalten verlangt strategische Entscheidungen in der Informationstechnologie. Die wettbewerbsorientierte IT wird sich von bisherigem Vorgehen verabschieden müssen. Software Lösungen, die sich am Markt als Standards behauptet haben, werden „Time-to-market-Entscheidungen“ beeinflussen.



Multikanalbanking mit bankunity

Hinter bankunity steht ein zukunftssicheres Multikanal-Banking-Konzept, basierend auf vor-modellierten Standardmodulen. Optimierte und in der Praxis bereits erfolgreich eingesetzte Geschäftsprozesse werden rasch auf die spezifischen Belange und Anforderungen eines jeden Finanzdienstleisters zugeschnitten. Ergo eine Verschmelzung von quasi sofort verwendbaren allgemein gültigen Modulen, z.B. Kundenlegitimation, mit hochindividuell zu erstellenden Dialogschritten, z.B. Produktberatung und -konfiguration.

Für bankunity-Projekte kommen modernste, standardisierte Werkzeuge und Verfahren zum Einsatz. bankunity setzt damit nicht alleine auf das Verfassen von schriftlichen Konzepten, die oft unterschiedlich interpretiert werden. Das standardisierte Herausarbeiten des Informationsflusses mit seinen Konsequenzen, ausgelöst durch die Prozessbeteiligten, stellt die zentrale Aufgabe dar. Klar verständlich für alle Beteiligte des Entstehungsprozesses.

Grundlage: Der Prozess

Geschäftsprozesse sind das Herzstück jeder Bank. Gleich ob durch den Berater in der Filiale geführt oder durch den Kunden im Internet selbst gestartet.

Die hochgradig integrative Gestaltung und Abwicklung der Geschäftsprozesse in den Bereichen

- Beratung
- Produktverkauf
- Kunden-Serviceleistungen

bilden die zentralen Elemente von bankunity.



The screenshot shows the 'bankunity Democlient' interface. The main window displays a 'Privatkredit Modellrechnung - Kundin/Kunde' form. The user is identified as 'berater1' and the customer as 'Herr Joachim Krause-Vollmuth'. The form includes fields for 'Anzahl Kreditnehmer' (1 selected), 'Kreditbetrag' (15.000 EUR), 'Gew. Laufzeit' (55 Monate), and 'Gew. Rate' (0,00 EUR). It also contains sections for 'Angaben zu den Kreditnehmern' (including birth date, monthly net income, and occupation) and 'Absicherung mit dem Ratenschutz der Bank' (with 'Ratenschutz' checked). A table on the right shows 'Ergebnis' with columns for 'Berechnung 1', 'Berechnung 2', and 'Berechnung 3'. At the bottom, a progress bar shows steps from 'Vorchek' to 'Vertragsabschl.', with 'Modellrechn.' currently active.

Ziel: Der Nutzer - je nach Kanal Bankberater oder Kunde - wird entlastet, weil er sich auf das Wesentliche konzentrieren kann. Er kann sich darauf verlassen, alle prozessrelevanten Services und Informationen automatisch angezeigt zu bekommen - und auch nur die. Eine dynamische wie

zielorientierte Führung garantiert den erfolgreichen Abschluss - aus 30 Klicks durch verschiedenste Anwendungen werden 13 in einem stringenten bankunity! Natürlich fallabschließend mit Ergebnisdokument. Plus der Chance, über intelligente Cross-Selling-Vorschläge zusätzliches Geschäft zu generieren.

Dabei werden alle gesetzlichen wie bankinternen Vorgaben an die Beratungsqualität erfüllt, bankunity ist damit der Schlüssel zur Steigerung der institutsweiten Beraterqualität. Nicht kompliziert aber professionell werden alle geforderten Informationen gegeben bzw gesammelt und für Kunde und Bank dokumentiert. Der Kunde erlebt dabei eine hochgradig gefühlte Individualisierung durch eine enge, kanalübergreifende Verzahnung von Beratungs- und Verkaufsfunktionen. Es kommt zum Angebot der besten Produkte von den besten Lieferanten – mit dem Abschluss als logische Konsequenz.

Zur Verbesserung der Prozesseffizienz ist es ferner möglich, eine klare Trennung des unmittelbaren Kundenkontaktes von allen nachfolgenden und zwischengelagerten Transaktions- und Marktfolgetätigkeiten - dem Back Office - durchzuführen. Diesem steht in logischer Kontinuität auch ein bankunity-Prozess für eine Endbearbeitung beispielsweise eines Privatkredits zur Verfügung.

Auf einen Blick:

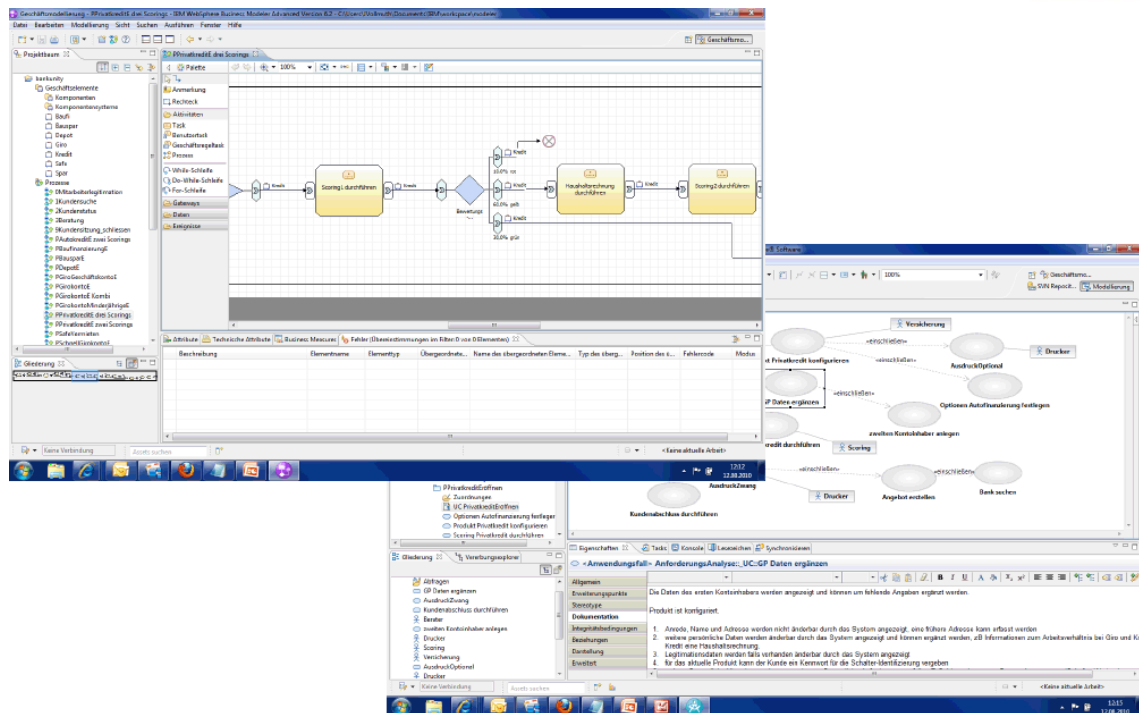
- **CRM:** Professionelle Analyseergebnisse über Kunden werden bedarfsgerecht - beispielsweise als Kampagne - in die Kundeninteraktion eingesteuert. Ein kanalübergreifendes Kontakt- und Terminmanagement unterstützt bei der erfolgreichen Kundenkontaktaufnahme.
- **Beratungsunterstützung:** Auf den Kunden aber auch den Vertrieb ausgerichtete Beratungslösungen als Ausgangspunkt des erfolgreichen Verkaufs. Individuell von dem Kunden gefühlt und (nur) den betrieblichen wie gesetzlichen Maßgaben sich unterwerfend.
- **Spielt auf allen Kanälen:** integrierte, natürlich CI-angepasste Oberflächen für alle benötigten Verkaufsbzw Servicefunktionen - bei hoher Benutzerfreundlichkeit, Stabilität wie Verfügbarkeit.
- **Fallabschließend:** Auch sensible Bereiche wie eine Kundenbewertung wird mit den relevanten Kriterien versehen und so zu einem automatischen Kunden-Scoring. Objektiv, nachvollziehbar, Instituts-einheitlich.

Die bankunity-Modelle

Eine umfangreiche Bibliothek bereits vordefinierter und erweiterbarer Geschäftsprozessvorlagen deckt das gesamte vertriebsorientierte Portfolio einer Bank ab.

Es fand eine Zerlegung der Wertschöpfungsketten statt, dem eine Identifizierung von Standard-Prozess-Schritten folgte. Daraus resultierend werden die bankunity-Modelle auf Basis internationaler Standards mit fortschrittlicher Technologie erzeugt. Unter anderem mit dem IBM Modeler und IBM Rational Architect.

Es erfolgt eine Prozessaufnahme und -gestaltung rein aus fachlicher Sicht. Dabei werden die Geschäftsregeln beispielsweise als Prozessverzweigungen dargestellt. Dynamische und statische Modelle gem UML kommen ergänzend hinzu.



Der Anspruch ist also, durch die Visualisierung den jederzeit nachvollziehbaren Blick auf das Ganze zu schärfen. Dies bietet die Möglichkeit, den Entwurf und die Entwicklung von Softwaremodellen auf einer einheitlichen Basis zu diskutieren.

Ergo: Optimale Geschäftsprozesse unter einer einheitlichen Oberfläche

Banken bieten ihren Kunden die Möglichkeit an, auf verschiedenen Wegen mit ihnen in Verbindung zu treten. Diese Vertriebskanäle werden durch bankunity konsequent vernetzt. Es erfolgt eine Integration aller Aktivitäten in die Kundengesamtansicht ("360°-Sicht"). Auch externe Partner, beispielsweise eine Bausparkasse oder eine Versicherungsgesellschaft, integriert bankunity mühelos.

Andererseits sucht der Bankkunde von heute sich seine Kanäle, erwartet dort je alles - und ist enttäuscht, wenn er den Service nicht bekommt.

Mehrwert

Daraus lassen sich der Mehrwert und eine Vertriebssteigerung von echtem Multikanal-Banking ableiten:

- **Überall, alles gleich:** Wiederverwendbar durch Standardisierung = geringere IT-Komplexität
- **Fallabschluss in Echtzeit:** Kanalübergreifende Kern-Prozessschritte wie zB eine Kundenbewertung = hohe Prozesseffizienz
- **Kanalwechsel/-integration:** Kombinierbar über Kanalgrenzen hinweg = zielorientierte Vertriebs-effektivität

Was wird dazu benötigt:

- Eine auf **einheitlicher Technologiebasis** aufgebaute Multikanalarchitektur - mit dem darin integrierten bankunity
- **Kanalübergreifende Transparenz** bei einem optimierten Vertrieb dank im Kern einheitlicher Geschäftsobjekte

Kanalbesonderheiten

Die Besonderheiten der Kanäle werden bei bankunity voll berücksichtigt und stellen damit letztlich sogar vertriebliche Vorteile dar.

Die wesentlichen Unterschiede zwischen den Kanälen:

Filiale

- Single-Sign-on des Beraters bei voller Berücksichtigung von institutsinternen Rollen-Rechte-Konzepte
- Professionelles analytisches CRM
- Verkaufshinweise werden bedarfsgerecht in Kundeninteraktionen eingesteuert
- Unterstützung von filialgenau gesteuerten Kampagnen
- In anderen Kanälen zB vom Kunden im Internet begonnene Prozesse können wiederaufgenommen und erfolgreich abgeschlossen werden
- Möglichkeit fallabschließend, da Kunde vor Ort

Callcenter

- Single-Sign-on des Callcenter-Agents
- Verkaufshinweise werden bei Annahme des Kunden durch den Callcenter-Agent angezeigt
- Hohe Geschwindigkeit bei den Prozessen
- Einfache fachliche Handhabung durch den Callcenter-Agent
- In anderen Kanälen zB vom Kunden im Internet begonnene Prozesse können wiederaufgenommen und erfolgreich abgeschlossen werden
- Möglichkeit fallabschließend, wenn Kunde mit Telefon-PIN legitimiert

Internet

- Moderne Legitimationsverfahren zum Schutz des Kunden werden eingesetzt
- Attraktive, werbliche Oberfläche
- Einfache fachliche Handhabung
- Möglichkeit fallabschließend, wenn Kunde mit PIN etc legitimiert - einschließlich Eigenausdruck der Ergebnisdokumente

SB, mobile Banking, etc

- Attraktive, werbliche Oberfläche
- Berücksichtigung der Besonderheiten der Geräte, zB Bildschirmgrößen, Datentransferkosten
- Möglichkeit fallabschließend, wenn Kunde Option zur Legitimation zB mit einer PIN oder Karte hat

Optimale IT-Unterstützung wie es bankunity bietet ist also kanalübergreifend und verbindet Information, Beratung und CRM.

Mehrsprachigkeit

Mehrsprachigkeit ist nicht nur schiere Notwendigkeit, sondern ein Wettbewerbsvorteil.

Größere Webprojekte sind bereits oft mehrsprachig ausgelegt, in der Schweiz ist dies fast ein Muss. Bankunity unterstützt dabei mehrsprachige Anforderungen für ein globales Denken.

Barrierefreiheit

Möglichst von allen Menschen in jedem Alter mit unterschiedlichen Fähigkeiten weitgehend gleichberechtigt und ohne Assistenz soll das System bestimmungsgemäß benutzt werden können.

Bankunity bietet auf Wunsch barrierefreie Prozessläufe, die von allen Nutzern unabhängig von körperlichen oder technischen Möglichkeiten uneingeschränkt (barrierefrei) genutzt werden können.

Mandantenfähig

Eigenes Design - separierte Angebote - unterschiedliche Dienststellen: Betrieben auf einer gemeinsamen, kostensparenden Technikplattform.

Die richtige Anwendung am richtigen Ort: Durch die Mandantenfähigkeit von bankunity sind Finanzindustrie oder ASP-Anbieter flexibel beim weiteren Einsatz unserer Lösung in Konzernstrukturen oder für ihre Kunden. Die entsprechend strukturierten Daten sind institutsindividuell getrennt und frei parametrisierbar.

Wir liefern demnach auch bankunity auf Leih- und Nutzungsbasis als Application Service Provider, kurz ASP. Über Server-Zentren schließen wir die Finanzdienstleister zB per Internet zu einem großen Nutzerkreis zusammen.

Geschäftsprozesssteuerung

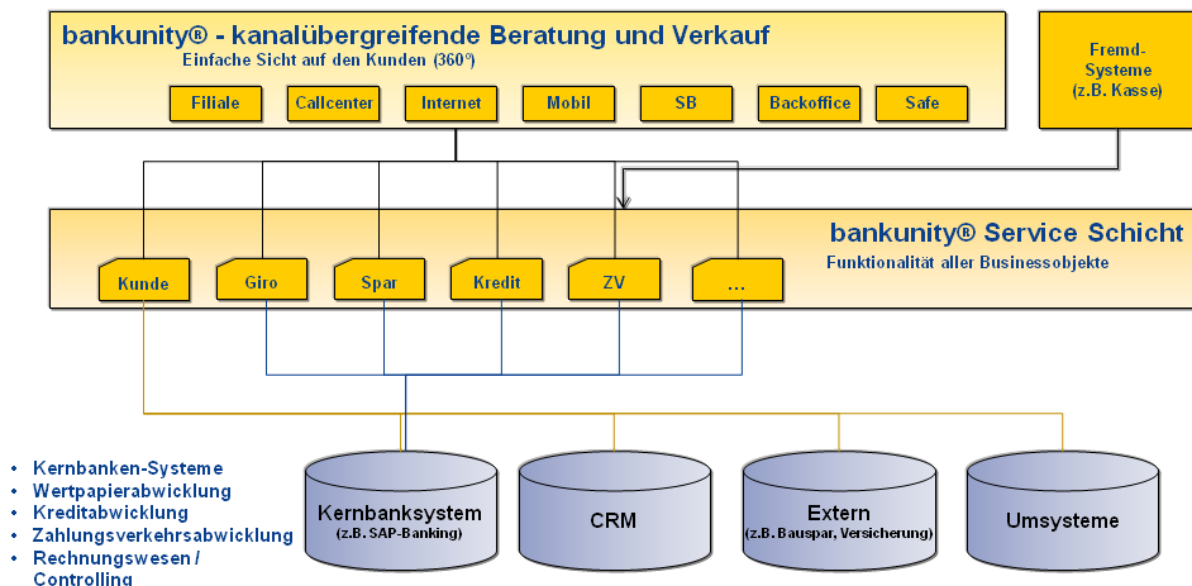
Der Prozess soll ein Ziel erfüllen: Die Wünsche an das Ziel sind später mit erreichten Wirklichkeiten abzugleichen. Der bankunity-Prozess ist an keiner Stelle alleine sich selbst überlassen.

- Die Leistung der Prozesse ist über institutsindividuelle Kennzahlen (KPI's) stets messbar - ein Business-Monitor zeigt diese aggregiert an
- Gegensteuermaßnahmen sind zeitnah manuell (organisatorisch) oder automatisch (Regelkreis) möglich

Technische Aspekte von bankunity

Nur ein Browser auf der Client-Seite. So lässt sich bankunity überall schnell nutzen. Auch die Host-Umgebung ist genügsam und orientiert sich ausschließlich an Standards. Damit ist es flexibel, einfach zu warten und kann leicht an das Kernbanksystem und andere Umsysteme angebunden werden. Durch die einheitliche Oberfläche ist die Benutzung für den Anwender einfach und wirkt vertraut, ohne dass er sich mit der Vielfalt der dahinter laufenden Funktionalitäten auseinandersetzen muss.

Das bankunity-Frontend wird als browser-basierte Oberfläche bereitgestellt, deren Anwendung auf einem Application-Server läuft. Mit einer einmaligen Anmeldung (Single-Sign-On) ist der Benutzer in der Lage, alle für ihn nötigen Funktionen zu bedienen. Ein Rollen- und Rechtekonzept, welches auf bestehende Authentifizierungen aufgesetzt werden kann, unterstützt ihn dabei, die für ihn wichtigen Inhalte schnell und übersichtlich parat zu haben.



Umgebung

Dabei wird eine Vielfalt an möglichen Umgebungen unterstützt, beispielsweise

- IBM WebSphere
- BeaWeblogic
- NetWeaver
- JBoss (Open-Source-Lösung)
- Glassfish (Open-Source-Lösung)

Grundsätzlich gilt, dass jede JEE fähige Umgebung möglich ist.

Ebenso wird eine Process-Engine eingesetzt, die die Geschäftsprozesse zur Laufzeit sowohl umsetzt, als auch steuert und ein späteres Monitoring leicht realisiert, um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu anzustreben.

Moderne Portaltechnik ermöglicht zusätzlichen Komfort in der Bedienung, der vor allem die hohen Ansprüche an Multikanalbanking und Cross-Selling leistungsstark unterstützt und die Effizienz erheblich steigert.

Standards

In der JEE Umgebung wird ausschließlich mit Standards gearbeitet. So ist die zu Grunde liegende Architektur nach SOA ausgerichtet. Eine Serviceschicht stellt die Verbindung zu allen Umsystemen her. Die Anwendung selber nutzt nur noch die Services, die über einen Service Bus, wie den ESB oder SAP-PI orchestriert werden.

So wird eine Unabhängigkeit der Systeme und ein hohes Maß an Benutzerkomfort garantiert, da die Services nach bankfachlichen Kriterien geschnitten sind, um optimalen Prozessfluss zu leisten.

Standards wie Webservice, http/s, XML oder EJB ermöglichen eine leichte Wartung der Anwendung und erhalten die Aktualität. Dabei orientieren wir uns auch an den Vorgaben der JSR.

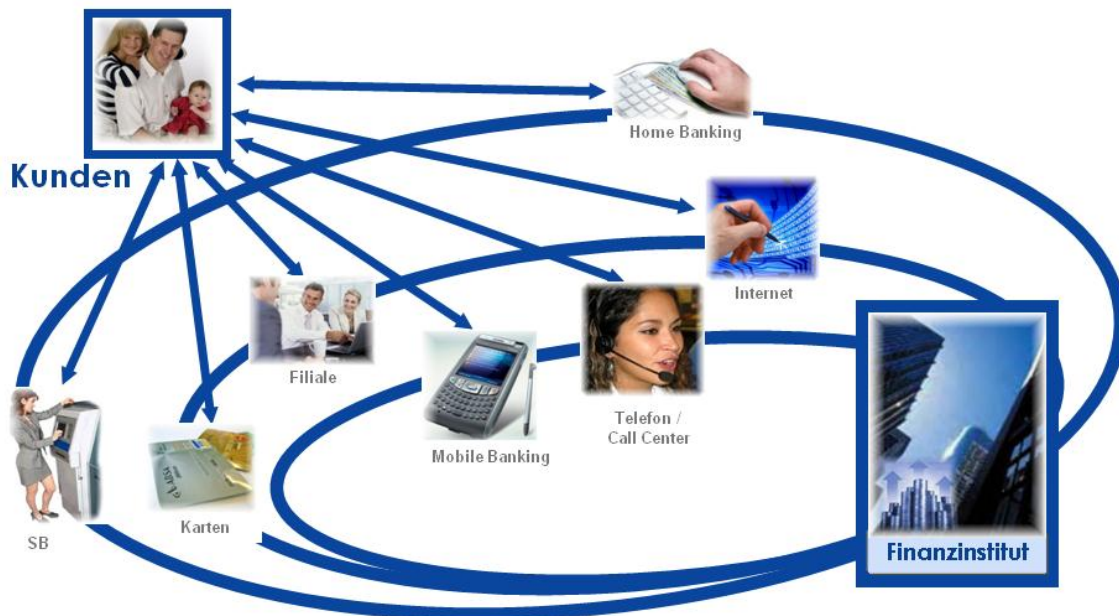
Ebenso werden durch die Nutzung von Standards andere Anwendungen (weiter Umsysteme und externe Systeme von Drittanbietern) an die bankunity Services angebunden und stehen dann im Frontend unter einem einheitlichen Look-And-Feel zur Verfügung, so dass der Anwender ohne Unterbrechungen seine Arbeiten durchführen kann.

Das bankunity-Projekt

Für die Umsetzung von bankunity benötigt der Finanzdienstleister einen Partner mit excellenten Erfahrungen: macros.

Ein Consulting-Mitarbeiter-Team setzt sich idealerweise aus hochqualifizierten (Bank-)Organisations- und IT-Beratern, sowie erfahrenen Software-Entwicklern und Experten im Bereich Qualitätssicherung zusammen. Sie verstehen und beherrschen die Abläufe in der Finanzindustrie bis ins Detail und sind mit IT-Architekturen und IT-Landschaften bestens vertraut.

Natürlich kennen sie die aktuellen und zukünftigen Anforderungen an die Finanzdienstleistungsbranche und setzen sie in einer ganzheitlichen Betrachtung um. Zukünftige Entwicklungen können evolutionär betrachtet werden. Das Projekt gilt schließlich dann als erfolgreich abgeschlossen, wenn aus einer Idee, aus dem fachlich vorgegebenen Beratungs- und Verkaufsprozess eine neue Geschäftsbasis auf Basis einer begeisternden Internet-Anwendung für den Finanzdienstleister entstanden ist.



Bankunity Projektvorgehen

Zeigen Sie uns wie ein Projekt begonnen hat, und wir sagen Ihnen, wie es enden wird.

Projekte unterliegen oftmals einem Spannungsverhältnis konkurrierender Einflüsse, die es zu optimieren gilt, um eine solide Grundlage zu schaffen.

Unser Projektvorgehen ist durch ein bewährtes Projektmanagement effizient, transparent sowie nachvollziehbar und berücksichtigt die spezifischen Rahmenbedingungen und Spannungsfelder. Unser komplementäres Projektcontrolling ergänzt die Prozess-Sicht um die wirtschaftliche Komponente und erlaubt die Steuerung der bankunity-Projekte. Dabei werden moderne Vorgehensmodelle angewandt - das Ziel steht immer im Fokus.

Grundsätzlicher Projektablauf

- Schneller Start
- Durch permanent eingebundenen Fachbereich getrieben
- iteratives Vorgehen, mehrere Zyklen pro Release

Das bankunity-Vorgehensmodell: Scrum

Scrum (engl. 'Gedränge') ist ein Gesamtsystem aus Meetings, Artefakten, Rollen und Werten, das aufbauend auf den Rahmegrundsätzen der agilen Softwareentwicklung ein Prozessmodell für die Entwicklung von Produkten darstellt. Ein Prozess, der - gegenüber den klassischen Vorgehensmodellen - sehr stark auf eine (disziplinierte) Selbstorganisation der Teammitglieder setzt. Das bedeutet im Ergebnis

- **Hohe Zufriedenheit:** durch Maximierung der Ereignissteuerung und durch die Minimierung der Durchlaufzeiten
- **Effektivitätssteigerung:** Bessere Qualität, da das gebaut wird, was gewollt wird
- **Verbesserte Teamarbeit:** gute und tragfähige Entscheidungen mit tragen, nicht zuletzt bei Spitzenbelastungen
- **Klarheit der Prozesse:** klare, einfache Regeln, Fokus auf intensive Kommunikation, Spezifikation im Gespräch mit dem Finanzdienstleisters - mit Bereinigung von Wunsch- Realitätsdiskrepanzen
- **Transparenz der Schwachstellen:** im Projekt wie in der gesamten Organisation, Verantwortung kann nicht einfach abgeschoben werden

Bankunity Betreuung

Die beste Betreuung der neuen Software die es für die Finanzindustrie geben kann - für eine optimale Einführung im Haus wie auch den langfristigen Mehrwert von bankunity.

- **Integrations- und Systemtest** durch unser erfahrendes Team aus dem macros-Test-Center
- **Integration** in vorhandene System- und Organisationslandschaften
- **Anwendungsschulung** der Trainer, aber auch direkt der Anwender
- Der Finanzdienstleister erhält verlässlich eine fixierte Leistung zu einem vereinbarten Preis in Form von einem **Service-Level-Agreement**

Der Kunde von macros profitiert von unserem fundierten Know-How in Prozessen, Software-Architektur sowie langjähriger Praxis- und Projekterfahrung im Retailbanking. Gerne sagen und zeigen wir, was bankunity speziell für ihn tun kann.

macros - damit aus Plänen Wirklichkeit wird.

macrosConsult GmbH

Haidgraben 9a

D-85521 Ottobrunn

Telefon +49 89 660395 60

www.macros-consult.de

Stand: Herbst 2010