



BBBank: Implementierung und Umsetzung von Prozessautomation

Technisches Setup der RPA-Infrastruktur, Bot-Entwicklung sowie Trainings und Support des BBBank-Teams für optimierte Servicequalität.

+ Das Wichtigste auf einen Blick

- Automationsquoten von bis zu 100%
- Gesteigerte Prozesseffizienz
- Servicezeiten ausweiten

+ Die Herausforderung

Mit knapp 500.000 Mitgliedern ist die BBBank eine der größten Genossenschaftsbanken in Deutschland. Sie wurde 1921 gegründet und ist nun die Bank für Privatkunden und den öffentlichen Dienst in Deutschland. Die Kunden sind, nach dem Motto »Better Banking«, der Fokus des Unternehmens. Mit der integrierten Direktbank »BBDirekt«, den mobilen Banking-Angeboten sowie dem deutschlandweiten Filialnetz verbindet die BBBank persönliche Kundennähe und Erreichbarkeit.

Der zeitliche Aufwand für diese Klassifizierung kann je nach Umfang des Inhalts der Tickets mehrere Minuten betragen. In Summe kann diese Aufgabe damit hunderte oder tausende von Arbeitsstunden jährlich in Anspruch nehmen.

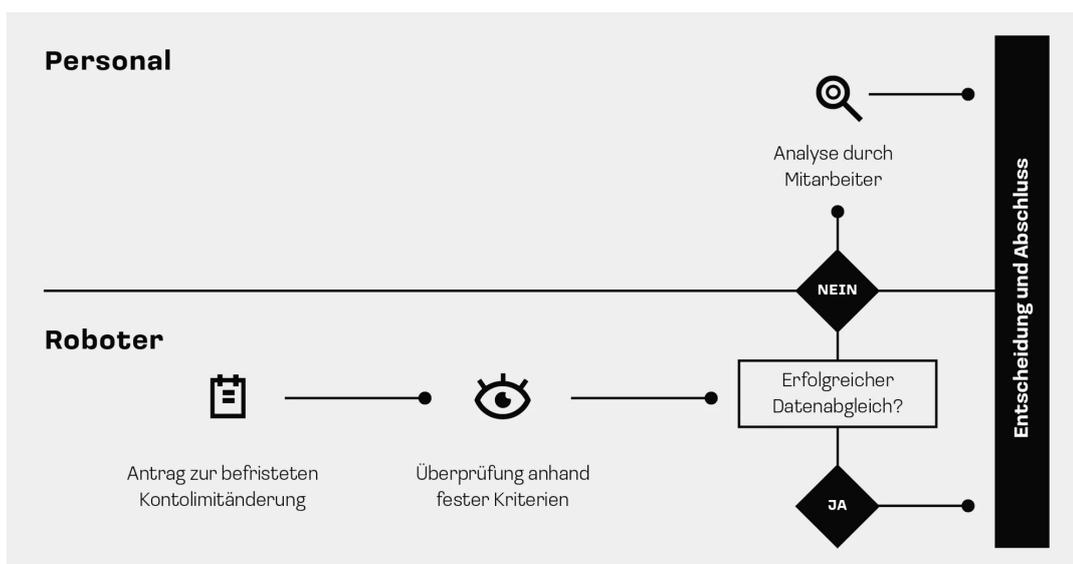
Almato unterstützt die BBBank bei der Implementierung und Umsetzung von Prozessautomation mit Softwarerobotern. Ziel des Einsatzes von RPA ist zum einen die Reduktion manueller Erfassungstätigkeiten und zum anderen die Optimierung der Servicelevel, mit Fokus auf den Kundenservice, hinsichtlich Reaktions- und Servicezeiten.

+ Die Almato Lösung

Automatisierte Prozesse (Auszug)

- Änderung des Online-Überweisungslimits: Automatische Bearbeitung von Kundenaufträgen zur (temporären) Änderung des Überweisungslimits via Onlineservice der BBBank.
- BBBank VR-Net Key: Automatische Bearbeitung von SecureGo-Bestellungen (Tan-App) und SmartTan für das Onlinebanking.
- Sicherheitenmanagement nach CRR: Aktualisierung von Guthabenwerten bei Fremdsicherheiten.
- Konsumentendarlehen: Bearbeitung von Ablösungen und Bestandsänderungen für Kundenkredite mit Softwarerobotern. Dazu gehören unter anderem das Auslesen von Formularen, die Kontoanlage nach Plausibilitätsprüfung, die Anlage von Zahlplansätzen für interne und externe Ablösungen sowie die Ablösung von Darlehen und Löschung oder Reduktion von Kreditlimits.
- Prämienausschüttung: Automatische Bearbeitung von Prämienbuchungen im Rahmen von Kunden-werben-Kunden-Programmen.

Prozessbeispiel: Kontolimitänderung



+ Der Erfolg

Mit Robotic Process Automation von Almato kann der Kundenservice der BBBank nun auch außerhalb der Arbeitszeiten der Mitarbeiter, etwa abends und am Wochenende angeboten werden. Außerdem können zeitkritische Prozesse unabhängig von Mitarbeiterverfügbarkeiten umgesetzt werden.

»In der Regel werden die Anfragen fallabschließend bearbeitet – sprich: Die **Automatisierungsquote** der über RPA abgearbeiteten Prozesse, liegt bei **nahezu 100 Prozent**.«

– Stefan Welte, Projektleiter, BBBank eG



Kundenstimme

»Prozesse werden schnell, leichter skalierbar und effizienter. RPA und die Zusammenarbeit mit Almato sind daher wichtige Eckpfeiler in der digitalen Transformation unserer Bank.«

Gabriele Kellermann
Vorstand, BBBank eG

Almato AG – A DATAGROUP company

Theodor-Heuss-Straße 9
70174 Stuttgart
Tel. +49 711 3406 - 7810
info@almato.com

ALMATO just add
digital

