



Almato Case Study | RPA für Banken



Erfolgreiche RPA-Implementierung führt zu Automationsquoten von bis zu 100 %.

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

»Die Vorteile der RPA-Technologie sind vor allen Dingen eine kurze Time-to-Market und rasche Amortisationszeiten. Dank RPA war es der BBBank möglich, ihre Backoffice-Prozesse schnell zu automatisieren, um so den geänderten Herausforderungen des Marktes mit der bestehenden Systemlandschaft zu entsprechen.«

Stefan Welte
Senior Inhouse Consultant
BBBank

Herausforderung

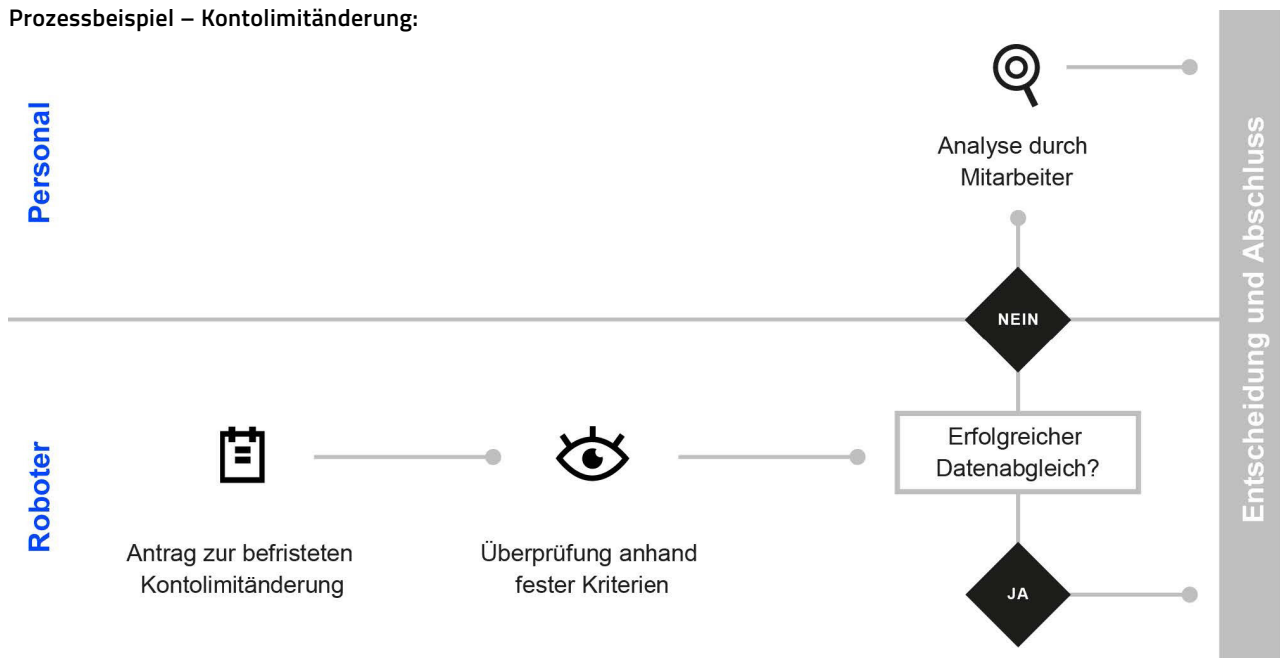
Mit knapp 500.000 Mitgliedern ist die BBBank eine der größten Genossenschaftsbanken in Deutschland. Sie wurde 1921 gegründet und ist nun die Bank für Privatkunden und den öffentlichen Dienst in Deutschland.

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.

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.

Zum Projektstart wählte das Team der Bank als ersten zu automatisierenden Prozess die Online-Limit-Änderung. Dieser Online-Service versetzt den Kunden in die Lage, temporär oder dauerhaft sein Limit für Online-Überweisungen an seinen individuellen Bedarf anzupassen. Vor dem Einsatz von RPA wurde jede Änderung manuell innerhalb der regulären Bankarbeitszeiten erfasst.

Prozessbeispiel – Kontolimitänderung:



»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

Lösung

Das klare Regelwerk und die Strukturen machten den Prozess hinter diesem Service zum idealen Kandidaten für Automation. In den Bereichen Online-Limit Inland sowie Auslandslimit jeweils über Onlinebanking oder App übernahm RPA die Bearbeitung der Anfragen. Mit durchschlagendem Erfolg. In der Regel werden die Anfragen fallabschließend bearbeitet – sprich: Die Automatisierungsquote der über RPA abgearbeiteten Prozesse liegt bei nahezu 100 Prozent.

Das entlastet einerseits die Mitarbeiter:innen enorm, da eine manuelle Erfassung nun nicht mehr nötig ist. Andererseits verbessert der RPA-Einsatz den Servicelevel, da der Service im Falle der BBBank nun täglich – auch an den Wochenenden und an Feiertagen – von 6 bis 21 Uhr zur Verfügung steht. Dabei erfolgt die Rückmeldung über die erfolgte Durchführung der Limitänderung oder auch der Hinweis auf eine Fehleingabe (falsche Kontonummer, unplausibles Datum) zeitnah an den Kunden.

Erfolg

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



Kunde

BBBank eG

Branche

Banken und Versicherungen

< Automationsquoten

von bis zu 100 %

< Gesteigerte Prozesseffizienz

< Servicezeiten ausweiten

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 Software-robotern. 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.

Services

- Software Engineering
- Support
- Trainings

» 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

Impressum

HERAUSGEBER

Almato AG
Reinsburgstraße 27
70178 Stuttgart
T +49 711 62030-400
sales@almato.com

almato.com

STANDORTE

Stuttgart
Barcelona
Bonn
Duisburg
Hamburg
Reutlingen

Almato ist einer der führenden Anbieter von Software und Services für die intelligente Digitalisierung von Unternehmen. Dabei versteht Almato Digitalisierung als die Summe aus Mobilisierung, Automation und Intelligenz. Zu den eingesetzten Lösungen zählen Robotic Process Automation (RPA), Digital Assistants, vorgefertigte Softwareroboter sowie Machine-Learning- und KI-Services, Cognitive Automation und intelligente Apps. Ein besonderer Fokus liegt hier auf Professional Services rund um die Microsoft Power Plattform.

DATAGROUP

Almato AG ist ein 100%-Tochterunternehmen der DATAGROUP SE

datagroup.de

FOTOGRAFIE

AdobeStock (S. 1)

Ausgabe: 2021/2022

Alle Rechte vorbehalten.
(3.1)