

Success Story

Digitale Kundenkommunikation in Echtzeit mit Business Rules



Zur Success Story

- | | |
|---------------|--|
| Ziel: | <ul style="list-style-type: none">• Individuelle, bedarfsgerechte Kundenkommunikation im Digital Banking |
| Realisierung: | <ul style="list-style-type: none">• Kombination von Predictive Analytics, Big Data und Business Rules• Optimierter Einbezug des Fachbereichs |
| Ergebnisse: | <ul style="list-style-type: none">• Hohe Relevanz in der Kundenansprache• Schnelle Umsetzung von Marketing- und Vertriebs-Maßnahmen• 3-fache Auszeichnung des Projekts |

Digitale Kundenkommunikation in Echtzeit

„Digitale Kundenkommunikation in Echtzeit“, so lautet der Titel des Projekts, für das ING-DiBa gleich drei Auszeichnungen erhielt: Neben dem Digital Banking Award vom Handelsblatt wurde die Direktbank mit dem Digital Leader Award von IDG und Dimension Data sowie mit dem Empowerment Award innerhalb der ING-Gruppe ausgezeichnet. ING-DiBa setzt in diesem Pro-

jekt auf Predictive Analytics, Big Data und Business Rules Management, um eine bedarfsgerechte Kundenkommunikation im Online-Kanal zu realisieren – und zwar in Echtzeit.

Digitalisierung als Auslöser

Die Digitalisierung hat die Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen stark verändert: Statt statischer Massenkommunikation wünschen sich Kunden eine zeitnahe Kommunikation, die sich an ihrem Bedarf und ihrer Situation orientiert. Ob Produktinformation oder Serviceleistung – die individuelle Kommunikation, die Kunden aus dem persönlichen Kontakt mit dem Bankberater kennen, wird in den digitalen Kanälen gleichermaßen erwartet. Aus technischer Sicht ist dies eine besondere Herausforderung, für die Florian Stollenwerk, Product Owner für dieses Thema bei der ING-DiBa, eine Lösung parat hatte.

Digitale Kundenkommunikation im Internet-Banking

Mit Internet-Banking und Brokerage stehen den Kunden der ING-DiBa nach ihrer Anmeldung im Kundenportal umfassende Online-Services für Ihre Bankgeschäfte zur Verfügung. Zur Optimierung dieses Service-Angebots sollten Kunden automatisiert

über für sie relevante Angebote und hilfreiche Services informiert werden. Was im Internet-Banking in Form von einfachen grafischen Bannern angezeigt wird, erfordert im Hintergrund eine durchdachte Kommunikation und die Koordination einer Vielzahl von Systemen.

Die Umsetzung

Predictive Analytics, Big Data & Business Rules in Aktion

Zur Umsetzung der Anforderungen entschied sich ING-DiBa für eine Kombination aus Predictive Analytics, Big Data und Business Rules Management. Predictive Analytics sorgt für die richtige Datenbasis, Big Data ermöglicht die Verarbeitung und Nutzung von großen Datenmengen in Echtzeit und Business Rules Management wählt und steuert die optimalen Inhalte aus.

Im Detail verläuft dieser Prozess bis zur Ausspielung eines Banners wie folgt. Im Vorfeld einer Kommunikationsmaßnahme werden mithilfe des integrierten Business-Rules-Management-Systems (BRMS) ACTICO Rules Regeln definiert, die die Ausspielung der Kundenkommunikation steuern. Außerdem wird die Kundenbasis vorselektiert, um etwa Altersbeschränkungen, Kommunikationspräferenzen oder Produktaffinitäten der Kunden zu berücksichtigen.

Meldet sich nun ein Kunde im Internet-Banking an, werden diese Informationen auf Basis der zuvor definierten Regeln zur Laufzeit in dem in die Banklösung integrierten BRMS ausgewertet, um automatisiert die für den Kunden zu diesem Zeitpunkt jeweils relevantesten Inhalte zu ermitteln. Das Ergebnis wird anschließend über das Content-Management-System, in welchem Inhalte wie Texte und Banner hinterlegt sind, im Internet-Banking dargestellt.

Zusammenarbeit von Fachbereich und IT

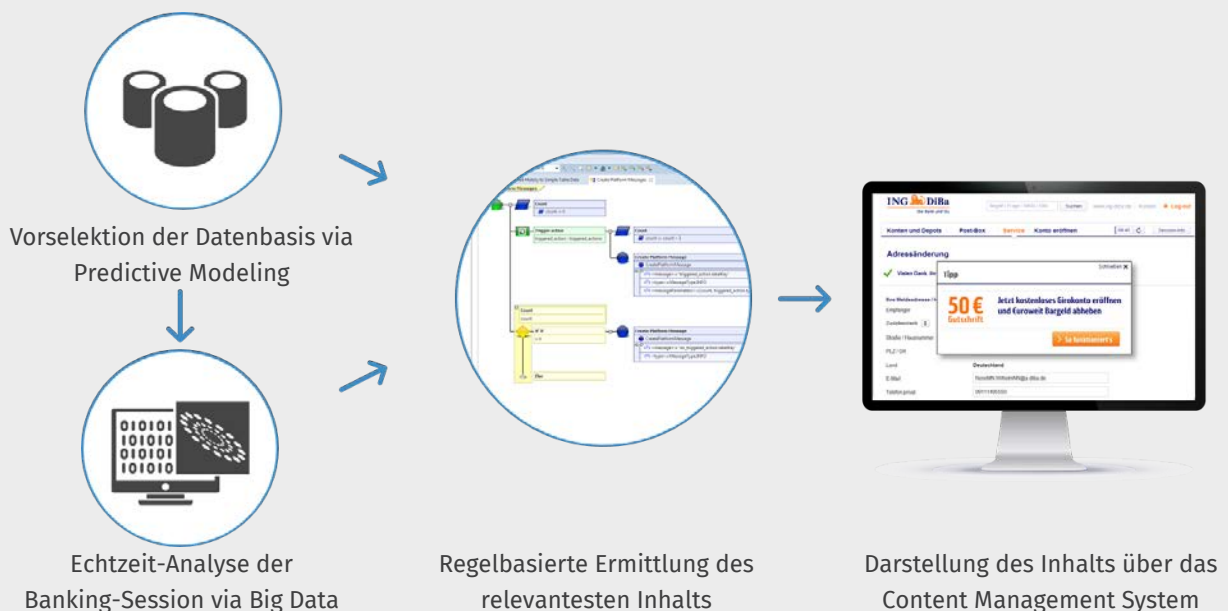
Neben einer hohen technischen Komplexität ist das Projekt durch einen hohen Anteil an Fachlichkeit gekennzeichnet. Denn das Wissen zur Ermittlung der relevanten Inhalte für die Kunden liegt in Fachbereichen wie Marketing oder Vertrieb, welche die zugrundeliegenden Regel- und Entscheidungsmodelle pflegen. Dabei kommt ihnen der grafische Ansatz des Business-Rules-Management-Systems zugute, der auch Anwendern außerhalb der IT die intuitive, transparente Erstellung und Pflege der Regel- und Entscheidungsmodelle ermöglicht. Dadurch gewinnen Fachbereiche an Autonomie, während der IT-Bereich entlastet wird.

ACTICO Rules als „logisches Herzstück“

Der grafische Business-Rules-Management-Ansatz bietet ein Maximum an Agilität, Transparenz und Konsistenz. Indem die Fachlogik aus IT-Systemen und Anwendungen herausgelöst und zentral in ACTICO Rules gepflegt wird, können Fachexperten Änderungen einfach und schnell umsetzen: Sie aktivieren oder deaktivieren Inhalte, passen Bedingungen oder Priorisierungen an oder modellieren neue Marketing-Maßnahmen selbständig.

ACTICO Rules sorgt anschließend für die effiziente Ausführung der Fachlogik. Das BRMS prüft beispielsweise automatisiert, ob ein Service-Hinweis im Moment des Kundenkontakts für den Kunden überhaupt relevant ist.

„ACTICO Rules ist das logische Herzstück des Systems“, beschreibt Florian Stollenwerk abschließend. Die Strategie des Spezialisten ging auf: Durch Kombination moderner, leistungsstarker Technologien und eine konsequente Digitalisierungsstrategie kann die Bank optimal auf die Bedürfnisse des Kunden eingehen und gewinnt zugleich an Agilität.



Über ING-DiBa

Die ING-DiBa ist mit über 8 Millionen Kunden die drittgrößte Privatkundenbank in Deutschland. Sie bietet ihren Kunden ein breites Spektrum an Produkten und Dienstleistungen. Die Kerngeschäftsfelder sind Sparanlagen, Baufinanzierungen, Wertpapiergeschäft, Verbraucherkredite und Girokonten für Privatkunden.

Die ING-DiBa wurde vom Wirtschaftsmagazin „Euro“ zu Deutschlands „Beliebtester Bank 2017“ gekürt und erhielt vom Handelsblatt 2015 den „Digital Banking Award“ für das Projekt „Digitale Kundenkommunikation in Echtzeit“.



ACTICO

EMEA

ACTICO GmbH
Ziegelei 5
88090 Immenstaad
Germany

info@actico.com
www.actico.de

Amerika

ACTICO Corp.
200 S. Wacker Dr.
Suite 3100
Chicago, IL 60606/USA

info@actico.com
www.actico.com

Asien & Pazifik

ACTICO Pte. Ltd.
11 Bishan Street 21
Singapore 573943

info@actico.com
www.actico.sg

ACTICO ist ein führender international agierender Anbieter von Softwarelösungen und -technologien für das Decision Management.

In der digitalen Welt gilt es, riesige Datenvolumina zu verarbeiten und schnelle, konsistente und revisionssichere Entscheidungen zu treffen. Der Vorteil unserer Softwarelösungen: Geschäftsregeln und Prozesse lassen sich einfach anpassen und automatisiert ausführen. Das erhöht die Effizienz und Agilität unserer Kunden in ihrem Wettbewerbsumfeld. Damit können sie schneller wachsen, Innovationen effektiv auf den Markt bringen, compliant agieren und letztlich die Profitabilität steigern.

ACTICO bietet Softwarelösungen für die Bereiche:

- Kreditrisiko Management: Kreditrisiken bewerten und überwachen
- Kreditvergabe: Kreditprüfungen und -entscheidungen automatisieren
- Compliance: Transparenz ermöglichen, Regularien umsetzen, Betrug vermeiden
- Claims Management: Prozesse bei der Schadensabwicklung beschleunigen und konsistent und kostengünstig abwickeln
- Client Management: Vertrauliche Kundendaten sicher verarbeiten – vom Onboarding bis zum Reporting

Die Wurzeln von ACTICO gehen auf die 1997 gegründete Innovations Software Technology GmbH zurück, die 2008 Teil der Bosch-Gruppe wurde. Deren Softwaregeschäft für die Finanzbranche führt ACTICO seit November 2015 in einem eigenständigen Unternehmen weiter. Unsere internationalen Kunden betreuen wir von unseren Standorten in Deutschland, USA und Singapur.

Mehr Informationen unter www.actico.de