

Success Story



Digitale Kundenkommunikation in Echtzeit mit Business Rules

ING 

actico

Digitale Kundenkommunikation in Echtzeit mit Business Rules



Ziel:

Individuelle, bedarfsgerechte Kundenkommunikation im Digital Banking



Realisierung:

- Kombination von Predictive Analytics, Big Data und Business Rules
- Optimierter Einbezug des Fachbereichs



Ergebnisse:

- Hohe Relevanz in der Kundenansprache
- Schnelle Umsetzung von Marketing- und Vertriebsmaßnahmen
- 3-fache Auszeichnung des Projekts



Digitale Kundenkommunikation in Echtzeit

„Digitale Kundenkommunikation in Echtzeit“, so lautet der Titel des Projekts, für das ING 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 setzt in diesem Projekt 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, eine Lösung parat hatte.

Digitale Kundenkommunikation im Internet-Banking

Mit Internet-Banking und Brokerage stehen den Kunden der ING 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 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 Decision Management Plattform 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

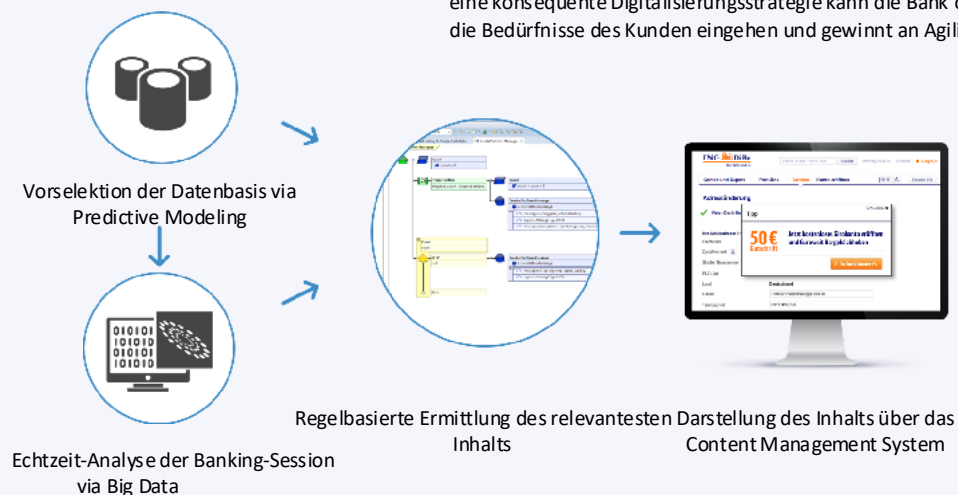
Neben einer hohen technischen Komplexität ist das Projekt durch einen hohen Anteil an Fachlichkeit gekennzeichnet. Denn das Wissen zur Ermittlung der relevanten Inhalte für die Kunden liegt in Fachbereichen wie Marketing oder Vertrieb, welche die zugrundeliegenden Regel- und Entscheidungsmodelle pflegen. 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 die IT entlastet wird.

ACTICO Decision Management Platform 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 Decision Management Plattform 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 Decision Management Platform 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 an Agilität.



Über ING

Die ING 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 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 hilft Unternehmen weltweit ihre Effizienz erheblich zu steigern – immer im Einklang mit den regulatorischen Anforderungen.

Mit der ACTICO Advanced Decision Automation Technology und den darauf basierenden skalierbaren, KI-unterstützten Software- und SaaS-Lösungen für die Bereiche Regulatorische Compliance und Credit Risk Management schafft das Unternehmen signifikante Mehrwerte für seine Kunden – im Schwerpunkt Finanzdienstleister.

Mit der Erfahrung und Expertise aus über 25 Jahren erfolgreicher Geschäftstätigkeit gestaltet ACTICO langfristige weltweite Kundenbeziehungen und Partnerschaften mit renommierten Finanz-, Industrie- und Technologieunternehmen auf der ganzen Welt. Das Unternehmen legt nicht nur Wert auf leistungsstarke, zukunftsweisende Technologie, sondern auch auf ausgeprägte Kundennähe und operative Agilität.

Die ACTICO GmbH ist Teil der ACTICO Group, die spezialisierte Anbieter digitaler Lösungen für die Finanzdienstleistungsbranche unter einem Dach verbindet. Mit 4 Unternehmen an 6 Standorten und über 230 Mitarbeitenden betreut die Gruppe über 300 weltweit führende Finanzunternehmen.

DEMO anfordern

EUROPA

ACTICO GmbH
Germany

AMERIKA

ACTICO Corp.
USA

ASIEN & PAZIFIK

ACTICO Pte. Ltd.
Singapur

info@actico.com | www.actico.com

actico