



Kontowechsel leicht gemacht

Kontowechsel24 ermöglicht einfachen und effizienten Kontowechsel dank nahtloser Integration ins Online-Banking.

Arvato Systems hat uns nicht nur mit einem professionellen Projektmanagement, sondern auch mit umfassendem technischen Know-how während der Entwicklung überzeugt. Unsere Vorstellung umzusetzen, war während der gesamten Prozessoptimierung stets das Ziel. Die neu entwickelte Plattform ist genau das, was wir uns gewünscht haben!

Thomas Hoffmann
Vice President, Kontowechsel24

Ausgangssituation

Der Kontowechsel zwischen verschiedenen Banken gestaltete sich bisher meist schwierig. Der Aufwand sowohl für den Endverbraucher als auch für die Bank war erheblich. Die Übertragung der Kontobewegungen zwischen den verschiedenen Banken führte häufig zu Komplikationen und Störungen, da dem Endverbraucher in der Regel nicht alle seine Zahlungspartner bekannt waren. Da es beim Wechsel eines Kontos jedoch zwingend notwendig ist, alle Zahlungspartner zu benachrichtigen, erschwerte und verlangsamte dies den Wechselvorgang.

Vision

Die Idee von Kontowechsel24 war es, eine innovative digitale Plattform zu entwickeln, die es den Kunden von Finanzinstituten ermöglicht, ihr Girokonto einfach und unkompliziert umzuziehen. Wichtiger Bestandteil war die Funktion der automatischen Benachrichtigung von Zahlungspartnern über neue Bankverbindungen. Die neue Bank sollte diesen Service bereitstellen, um Kunden Zeit zu ersparen und sie von lästigen Schritten wie der Stornierung und Neuanlage von Daueraufträgen oder der Benachrichtigung ihrer Zahlungspartner zu entlasten. Auf diese Weise wollte Kontowechsel24 leeren Abbuchungen entgegenwirken, um unnötige Kosten und

Kontowechsel24.de

Der Kunde

- Kontowechsel24 ist eine Tochtergesellschaft von Teleperformance.
- Teleperformance ist ein führender Anbieter von Customer Experience-Lösungen mit einem jährlichen Umsatz von rund 8,3 Mrd. Euro.
- Das Unternehmen unterstützt Banken bei der Digitalen Transformation ihrer Prozesse und Leistungen.

Branche

- Finanzdienstleistung



Arbeitsaufwände einzusparen. Zu guter Letzt sollten Wechselwillige die Möglichkeit bekommen, den Umzug ihres Kontos direkt aus dem Online-Banking zu beauftragen.

Lösung

Nach der gemeinsamen Planung und Umsetzung mit Arvato Systems ermöglicht Kontowechsel24 seinen Kunden nun über eine moderne Plattform den unkomplizierten Wechsel ihres Kontos. Die Plattform basiert auf Microsoft.NET und individuellen Komponenten von Arvato Systems, die eine nahtlose Integration ins Online-Banking ermöglichen, sodass Kunden den Kontowechsel direkt dort beauftragen können. Zudem lässt sich die Lösung über verschiedenen Schnittstellen nahtlos in die Kernsysteme der Banken integrieren, was die automatische Kundenanlage und das automatische Log-in von Mitarbeitenden und Kunden im System ermöglicht.

Unsere Leistungen

Im Rahmen des Projekts mit Kontowechsel24 entwickelte Arvato Systems zwei Proof of Concepts (POCs), um zu testen, inwieweit KI die Transaktionsprozesse vereinfacht. Der Gedanke dahinter war, den Komfort für Kunden zu erhöhen und gleichzeitig die Effizienz der Service-Center während des Kontowechselvorgangs zu steigern – mit Erfolg. Dank KI lassen sich nun digitale Signaturen über mobile Endgeräte prüfen, was das Risiko falscher Unterschriften minimiert. Die KI differenziert zwischen gültigen und ungültigen Unterschriften und trifft für die Weiterbearbeitung im Service Center eine Vorauswahl. Doch die Benefits der KI gehen noch weiter, und zwar über Ländergrenzen hinweg: So unterstützt sie beispielsweise auf Basis der Verwendungszwecke auch die Identifizierung von Zahlungspartnern beim Kontowechsel im Ausland. Mit seinen erfolgreichen POCs veranschaulichte Arvato Systems nicht nur das enorme Potenzial, das die KI mit sich bringt, sondern präsentierte zugleich noch vielversprechende Ansätze, um Transaktionen zu verbessern und die Kundenerfahrung auf ein neues Level zu heben.

Kundenvorteile

Verbraucherinnen und Verbraucher können mit nur wenigen Mausklicks über die Plattform alle notwendigen Daten für den Kontowechsel an die neue Bank übermitteln. Das System führt alle Zahlungspartner vollständig auf und ermöglicht dem Kunden selbst zu entscheiden, welcher Zahlungspartner zu informieren ist. Zusätzlich können Kunden jederzeit den Status des Kontowechsels online nachvollziehen, indem sie den Umstellungsstatus über intelligente Assistenten kontrollieren. Die standardisierten Prozesse sorgen für eine Reduktion der Komplexität – und sparen deutlich Zeit. Neben dem Kontowechselservice für Giro-Konten bietet die Plattform auch einen Depot-Wechselservice und Dienste zur Unterstützung der EU-Zahlungskontenrichtlinie an.

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Arvato Systems | **Malte Schwermann** | Key-Account-Manager
Tel.: +49 5241 80-78249 | E-Mail: malte.schwermann@bertelsmann.de
arvato-systems.de

Arvato Systems unterstützt als international agierender IT-Spezialist namhafte Unternehmen bei der Digitalen Transformation. Ausgeprägtes Branchen-Know-how, hohes technisches Verständnis und ein klarer Fokus auf Kundenbedürfnisse zeichnen uns aus. Im Team entwickeln wir innovative IT-Lösungen, bringen unsere Kunden in die Cloud, integrieren digitale Prozesse und übernehmen den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen. Als Teil von Bertelsmann stehen wir auf dem soliden Fundament eines deutschen Weltkonzerns. Zugleich setzen wir auf unser starkes strategisches Partner-Netzwerk mit internationalen Top-Playern wie AWS, Google, Microsoft oder SAP. Wir machen die digitale Welt einfacher, effizienter und sicherer und unsere Kunden erfolgreicher. We Empower Digital Leaders

© Arvato Systems GmbH, Reinhard-Mohn-Straße 18, D-33333 Gütersloh

Der Case im Überblick

Aufgabe

- Kontowechsel24 möchte seinen Kunden einen effizienten und problemlosen Kontowechsel ermöglichen.
- Manuelle Prozesse wie die Benachrichtigung von Zahlungspartnern durch den Kunden oder die Verwaltung von Daueraufträgen sollen automatisiert werden.

Technologie

- .NET Framework
- ASP.NET
- Angular
- Redis
- OpenID Connect
- OpenAPI
- Azure DevOps
- Azure Application Insights
- Virtual Private Cloud
- ML.NET
- Tensorflow

Ergebnis

- Viele Prozesse wurden automatisiert, um den Kontowechsel zu vereinfachen. Eine Liste der Zahlungspartner wird automatisch erstellt, was den manuellen Aufwand minimiert. Benachrichtigungen an Zahlungspartner, das Einrichten und Löschen von Daueraufträgen sowie das Schließen des alten Kontos erfolgen ohne menschliches Zutun. Die Lösung ist in das Online-Banking und die Kernsysteme der Bank integriert. Kunden erhalten Hilfe durch einen virtuellen Assistenten und können den Status ihres Kontowechsels online einsehen.

