

We know how

Integration eBanking Kundenadministration



Der Kunde

Die HypoVereinsbank ist Teil der UniCredit, einer der größten Bankengruppen Europas. Sie zählt mit rund 19.000 Mitarbeitern sowie rund 850 Geschäftsstellen zu den größten Finanzinstituten in Deutschland. Für die UniCredit verantwortet sie das gesamte Deutschlandgeschäft und ist gleichzeitig das Kompetenzzentrum für das internationale Investment Banking.

Die Herausforderung

Die bestehende Systemlandschaft und gewachsene Prozesse führten vermehrt zu Redundanzen und erhöhten Aufwänden in der eBanking-Kundenadministration. Das Potenzial für vorhandene Rationalisierungsmaßnahmen musste ausgelotet werden, um diese anschließend technologisch umzusetzen.

Die Lösung

Im Zuge der Einführung einer einheitlichen Kundenadministration für das eBanking hat Specific-Group maßgeblich die Business-Analyse unterstützt sowie Schnittstellen und User-Interfaces für Kunden, Mitarbeiter und IT bereitgestellt. Die einzelnen Teillösungen wurden genau auf das bestehende technische Framework angepasst und ermöglichen nun ein Straight Through Processing sowie beispielsweise eine komfortable SWIFT Business Administration. Specific-Group übernahm viele koordinative Tätigkeiten, um die reibungslose Integration sicherzustellen (z. B. Validierungs- und Testtools für die SEPA-Umstellung).

Der Erfolg

Gemeinsam mit Specific-Group konnten folgende Ziele erreicht werden:

- Mehr Transparenz und Usability im Kundenservice und dadurch mehr Kundenzufriedenheit
- Deutlich reduzierter Administrations- und Koordinationsaufwand
- Kurze Servicedurchlaufzeiten
- Rationalisierung von Wartungsprozessen

Specific-Group ist eine der Schlüsselfiguren in unserer Prozessoptimierung. Ohne Specific-Group wären wir nicht dort, wo wir jetzt sind in den vielfältigen Themen unserer elektronischen Service-Lösung. Mit dem jüngsten Rollout zu anderen Abteilungen hat die Anwendung weiter an Bedeutung für die ganze Gruppe zugelegt.

Wir schätzen den Einsatz und den Enthusiasmus, den die Mitarbeiter von Specific-Group in unser Produkt einbringen. Diese Motivation ist ein wesentlicher Beitrag zu unserem Erfolg.

Andrea Ruf, Head of Communication & Banking Server