

( expleo )

# Die Zukunft des Bankings

Diese sechs Trends prägen  
die Finanzbranche

expleo.com



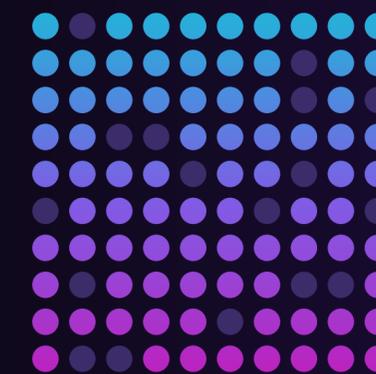
Der Banken- und Finanzdienstleistungssektor hat sich stark verändert, von der Neukundenakquisition bis hin zum Dienstleistungsangebot.

**Wie müssen sich Unternehmen positionieren, um im heutigen volatilen und schnelllebigen Umfeld relevant und erfolgreich zu bleiben?**

**In diesem Bericht untersuchen wir, welche Faktoren den Markt für Bank- und Finanzdienstleistungen der Zukunft beeinflussen wird.**

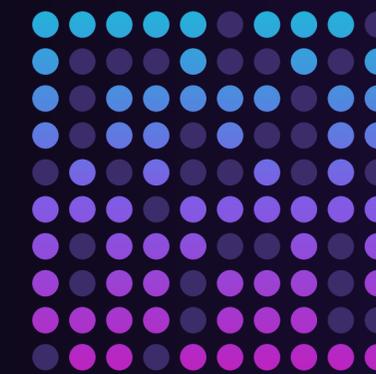
Während die Kunden immer schnellere und bessere Dienstleistungen verlangen, stehen die Unternehmen unter Druck, ihre Effizienz zu steigern. Klar ist: Wer einen technologieorientierten Ansatz verfolgt, wird am Markt erfolgreicher und wettbewerbsfähiger sein.

Der Business Transformation Index 2023 (BTI 2023) von Expleo bestätigt dies:



**83%**

der Unternehmen wollen, dass sich ihre Organisation mehr wie ein Technologieunternehmen verhält.



**67%**

der Unternehmen glauben, dass die Organisationen mit den größten digitalen Ambitionen die besten Erfolgchancen haben werden.

# Inhalt

## Cloud Computing

Warum alles selbst machen, wenn es andere besser können? Die Auslagerung einzelner Dienstleistungen steigert die Effizienz. Auch IT-Anwendungen können von externen Dienstleistern betrieben werden.

SEITE 8

## Digitale Revolution

Wie das Straßennetz einer Großstadt verbindet die digitale Revolution alle Marktteilnehmer. Neue Verbindungen, Abkürzungen und Kurven führen zum Ziel, sorgen aber manchmal auch für Verwirrung.

SEITE 28

## RPA, IPA & Hyperautomatisierung

So wie in der klassischen Fertigungsindustrie viele Arbeitsplätze von Robotern übernommen wurden, werden auch in den Bürotürmen immer mehr Routineaufgaben an Computer abgegeben.

SEITE 18

## Legacy-Modernisierung

Alte Architektur entspricht nicht mehr den heutigen Anforderungen an Sicherheit und Energieeffizienz. Eine schrittweise Modernisierung bis hin zur Kernsanierung bringt die alten Mauern wieder in Form.

SEITE 4

## Sicherheit & Zero Trust

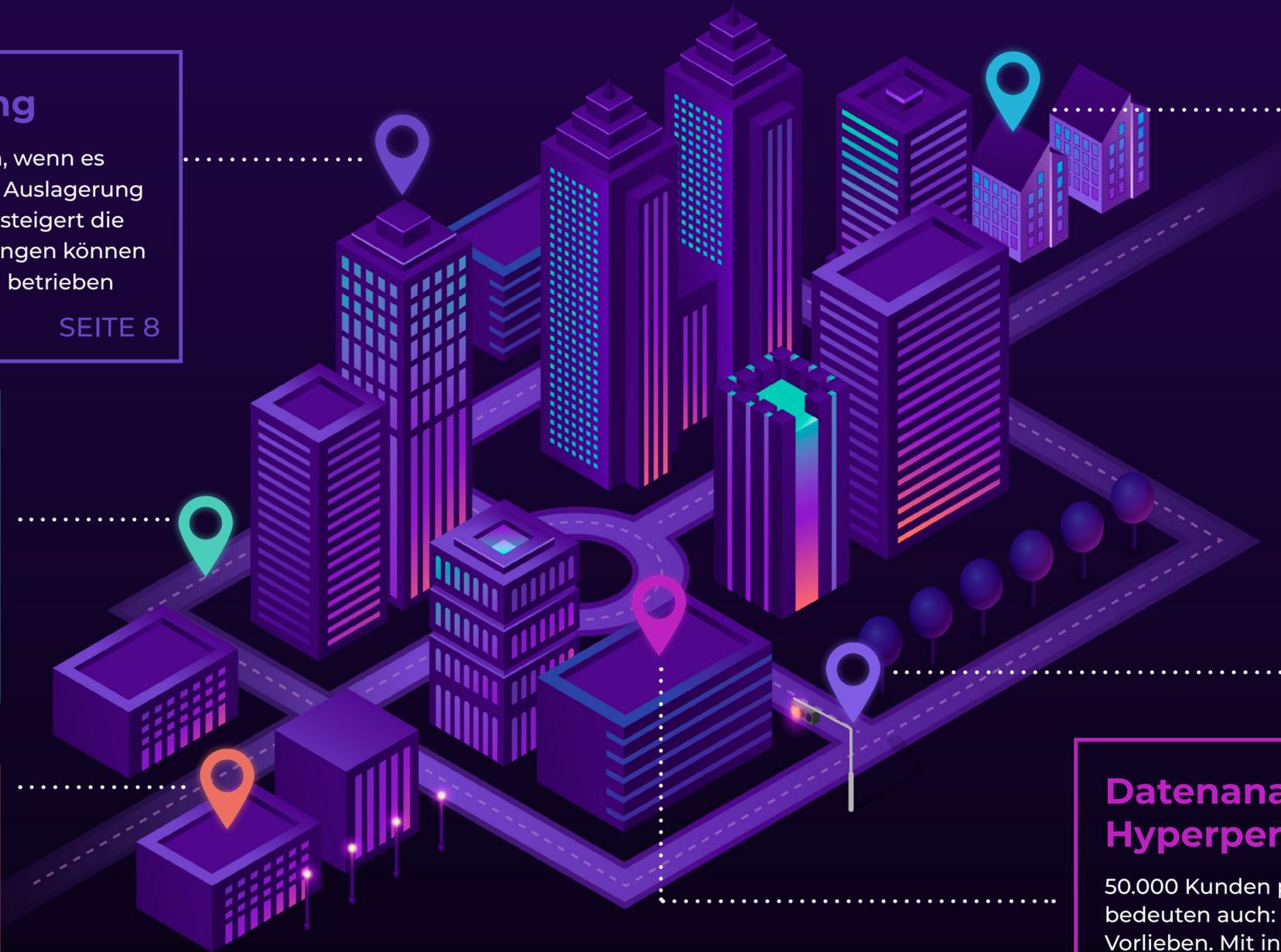
Ohne Überwachung und Kontrolle funktioniert auch die beste Stadt nicht. Ein starkes Sicherheitsnetz schützt Unternehmen (und ihre Kunden) vor Angriffen.

SEITE 13

## Datenanalyse, KI und Hyperpersonalisierung

50.000 Kunden pro Tag in einem Einkaufszentrum bedeuten auch: 50.000 individuelle Wünsche und Vorlieben. Mit intelligenter Besucherführung und maßgeschneiderten Sortimenten kann jeder Wunsch schnell erfüllt werden.

SEITE 23





# Legacy- Modernisierung

Von veraltet zu agil





## Legacy-Modernisierung

Der Mix aus Alt und Neu führt in vielen Instituten zu mangelnder digitaler Durchgängigkeit und damit zu Lücken in der Prozesskette.

Gerade im Bankenumfeld wird beispielsweise das gesamte Portfolio im Frontend bereits digital abgebildet, im Hintergrund arbeiten jedoch häufig noch Altsysteme. Diese müssen von Bankmitarbeitern manuell bedient werden, sobald Kunden Dienstleistungen oder Produkte in Anspruch nehmen.

1. <https://expleo.com/bti-2023/>

Banken und Finanzdienstleister sind mit ihren Altsystemen oft überfordert:<sup>1</sup>



**46%** der Finanzdienstleister nennen **veraltete technische Infrastrukturen und Legacy-Systeme** als eine der **größten Herausforderungen** bei der Transformation ihres Geschäfts.



# Modernisierung ist ein kontinuierlicher Prozess

Bei der Modernisierung von Legacy-Anwendungen oder eines Mainframe-Systems geht es nicht nur darum, ein altes System durch ein neues zu ersetzen und das Projekt als abgeschlossen zu betrachten.

Das Tempo der Software- und Hardwareentwicklung nimmt zu, so dass neue Systeme von Anfang an als leicht skalierbare und erweiterbare Komponenten konzipiert werden sollten. Die Finanzindustrie kann es sich nicht mehr leisten, die technologische Infrastruktur als abgeschlossenes Projekt zu betrachten.

Es ist Zeit für eine **nachhaltige, flexible und vorausschauende Planung**, um die großen Nachteile von Legacy-Umgebungen zu vermeiden:



Keine  
signifikanten  
Upgrades



Langsames  
Innovations-  
tempo



Immer weniger  
qualifiziertes  
Personal



Steigende  
Wartungs-  
kosten

**Je länger Unternehmen mit dem Übergang zu neueren Technologien zögern, desto größer werden die personellen, finanziellen und geschäftlichen Risiken. Die Investition in die Modernisierung von Mainframes ist ein kluger und dringender Schritt, um zu verhindern, dass große Legacy-Monolithen immer komplexer werden.**

Dirk Huberty

Senior Manager Operations – Service & Solution DACH, Expleo



# Aus Alt mach Neu!

## Es gibt keine Universallösung.

Jedes Unternehmen nutzt andere Technologien und hat eigene Prozesse. Deshalb sind maßgeschneiderte Modernisierungspläne und -zeitpläne wichtig.

Statt ein Altsystem in einem „Big Bang“ komplett abzulösen, können einzelne Plattformen in mehreren Teilprojekten parallel betrieben werden. Unabhängig von der gewählten Lösung ist die Installation einer neuen technologischen Plattform nur ein Teil des Projekts. Auch die zugrunde liegenden Prozesse und Arbeitsabläufe müssen modernisiert werden.

**Expleos Legacy Modernisation Consulting** arbeitet eng mit allen Beteiligten über Abteilungen und Projekte hinweg zusammen, um den optimalen Modernisierungspfad zu gewährleisten. Bei der Implementierung der neuen Systeme wird ein flexibler und sicherheitsbewusster Ansatz verfolgt, der Risiken minimiert und das Unternehmen gleichzeitig für zukünftige technologische Fortschritte offen hält.

## PRAXISBEISPIEL

Für einen globalen Fintech-Player haben wir eine Modernisierungsinitiative unterstützt, um zentrale Cybersicherheitsprobleme in einem Portfolio von mehr als 12 Produkten anzugehen. Wir haben diese komplexe Initiative mit mehreren Technologiepaketen in 33 Projekten erfolgreich umgesetzt. Die Ergebnisse:



96.624 Schwachstellen wurden von Expleo innerhalb von 1,5 Jahren mit einem Team von über 200 Mitarbeitern behoben.



Beschleunigte Time-to-Market durch schnelle Skalierung von Hochleistungsressourcen, Steigerung der Produktivität und Eliminierung manueller Konsolidierung



Verbesserter nachhaltiger Schutz der Kernsysteme



REST-API-Modernisierung mit neuesten Technologien wie Spring Boot und zugehörigen Bibliotheken

**Die Legacy-Modernisierung eröffnet neue Wege und Möglichkeiten, um Omnichannel-Banking, ein besseres Kundenerlebnis und mehr Flexibilität zu bieten und gleichzeitig die Implementierungskosten zu optimieren.**



# Cloud- Technologie

Bankgeschäfte in der Cloud





**Banken müssen ein neues Denken in ihrer Organisation zulassen, um Innovationen vorantreiben zu können.**

Banken geben nur ungern Verantwortung ab. Deshalb waren sie bei der Einführung von Cloud-Infrastrukturen zunächst zurückhaltender als andere Branchen. Mit den neuen Cloud-Technologien ist es jedoch möglich, die Kontrolle über Daten und Anwendungen zu behalten und gleichzeitig alle Sicherheits- und Compliance-Anforderungen zu erfüllen. Skepsis ist unangebracht. Die Cloud hat sich in der Finanzindustrie erfolgreich etabliert und sorgt für eine reibungslosere Performance bei gleichzeitiger operativer Effizienz.



Cloud-Technologie zu nutzen ist heute auch im Banking eine Notwendigkeit. Nur so ist man flexibel genug, um sich an ständig verändernde Anforderungen an Funktionalität, Skalierung und Integration mit Drittdiensten anzupassen.

Jens Calamé, Service Head – Digital & Emerging Services DACH, Expleo

Dies spiegelt sich auch im BTI 2023 wider<sup>1</sup>:

Finanzinstitute bewerten die Einführung von Cloud-Infrastrukturen und -Plattformen als eine der wichtigsten Prioritäten

Finanzinstitute bewerten Cloud-gehostete Geschäftsanwendungen (SaaS) als Top-Priorität



1. <https://expleo.com/bti-2023/>



# Cloud-Technologie bei Banken auf dem Vormarsch

Mit seiner Analyse, dass es keine Geschäftsstrategie ohne Cloud-Strategie gibt, bestätigt Gartner-Analyst Milind Govekar<sup>1</sup> den BTI 2023 Report.<sup>2</sup>

Dennoch drehen sich viele Diskussionen in den Vorstandsetagen weltweit immer noch um einen kritischen Aspekt der Cloud-Technologie: Können Unternehmen ihre kritischsten Prozesse und Informationen einer externen Technologie anvertrauen? Wir bei Expleo haben diese Risiken identifiziert und Wege gefunden, einen sicheren und vertrauenswürdigen Betrieb für Finanzdienstleister zu gewährleisten.



**Neue Workloads in einer Cloud-nativen Umgebung werden nicht nur hier und da zum Einsatz kommen, sondern allgegenwärtig sein. In Zukunft wird alles, was nicht aus der Cloud kommt, als Legacy betrachtet werden.**

**Milind Govekar, VP Analyst, Gartner**

## PRAXISBEISPIEL

Wir unterstützten einen unserer größten Bankkunden bei der erfolgreichen Migration seiner in der IBM Cloud gehosteten Infrastruktur in die AWS Cloud für funktionsübergreifende Anwendungen, die mobil und im Web verfügbar sind. Die Ergebnisse:



Reduzierung der Release-Zeit in der Produktion von Monaten auf Wochen, Reduzierung der Transaktionsladezeit von drei Minuten auf Millisekunden



Kürzere Zeit von der Entwicklung bis zur Produktion durch Automatisierung und 100% Testabdeckung



Automatische Skalierung der Infrastruktur für 500.000 bis 1 Million Anfragen pro Tag



Hohe Verfügbarkeit der Infrastruktur (99,99%) mit AWS

1. <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2021-11-10-gartner-says-cloud-will-be-the-centerpiece-of-new-digital-experiences>

2. <https://expleo.com/bti-2023/>



## Cloud-Technologie

# Warum der Finanzsektor besonders von Cloud-Technologien profitiert

**Besseres Kundenerlebnis,**  
da Kunden jederzeit und überall auf Bankdienstleistungen zugreifen können.

**Optimierte Leistung und Kosten,**  
da skalierbare Modelle die Verwaltung von Anwendungen unterstützen und je nach Bedarf angepasst und erweitert werden können. Sie erleichtern die Bereitstellung und bieten mehr Flexibilität.

**Kürzere Transaktionszeiten,**  
da neue Technologieplattformen große Datenmengen schneller verarbeiten und Latenzprobleme reduzieren.

**Einhaltung von Vorschriften,**  
da moderne Cloud-Plattformen innerhalb der von den Aufsichtsbehörden des Finanzsektors festgelegten Grenzen arbeiten.

**Größere Flexibilität und Skalierbarkeit,**  
da Cloud-Plattformen je nach Bedarf nach oben oder unten skaliert werden können.

**DevOps**  
wird Teil des Bereitstellungsprozesses, da die Cloud-Technologie eine nahtlose Bereitstellung ermöglicht und Unternehmen dabei unterstützt, die Art und Weise, wie sie Produkte auf den Markt bringen, schnell zu verbessern.

**Größere Kontrolle,**  
da Investitionen in die Infrastruktur Teil der Betriebskosten werden. Cloud-Hosting verändert somit die Gesamtbetriebskosten.

**Höhere Sicherheit**  
im Vergleich zu herkömmlichen Systemen vor Ort.



# Willkommen in der Zukunft Ihres Unternehmens!

Der Weg in die Cloud ist für Banken und Finanzdienstleister unverzichtbar.

Die Cloud bietet die ideale Umgebung, um flexibler, innovativer und individueller auf Kundenwünsche zu reagieren. Eine Migration birgt Risiken, kann aber mit guter Planung und Erfahrung erfolgreich durchgeführt werden.

Unsere Cloud Migration Services reichen von der Evaluierung bis zum Betrieb einer Cloud-Infrastruktur. Dazu gehören die Analyse des Anwendungs-portfolios, die Definition der Zielbetriebsmodelle und der Cloud-Strategie (Rehost, Replatform, Repurpose und Refactor) sowie das Design und der Support der Cloud-Infrastruktur.

## DER OPTIMALE WEG:

.....  
Bereiten Sie Ihre Daten für die Migration und Nutzung in überarbeiteten (und bisher nicht realisierbaren) Prozessen vor.

.....  
Entwickeln Sie Ihre Strategie frühzeitig und ziehen Sie einen erfahrenen Partner mit branchenspezifischem Know-how hinzu.

.....  
Identifizieren Sie die richtigen Anwendungen für Ihre Cloud-Migration, denn nicht alle Ihre Anwendungen sind für eine Migration geeignet.



.....  
Organisieren Sie die notwendigen Ressourcen und sichern Sie sich die richtigen Kompetenzen, sowohl intern als auch extern.

.....  
Stellen Sie sicher, dass Sie alle rechtlichen Anforderungen in den Märkten, in denen Sie tätig sind, erfüllen.

.....  
Erreichen Sie ein unternehmensweites Verständnis und die Nutzung eines neuen IT-Ökosystems.



# Security & Zero Trust

Antworten auf steigende  
Sicherheitsherausforderungen



### Finanzinstitute sind mehr Angriffen ausgesetzt als je zuvor.

Der Bedarf an zuverlässigen Cyber-Sicherheitsmaßnahmen im Banken- und Finanzdienstleistungssektor wächst. Dies setzt die Banken unter Druck, die richtige Strategie zu finden, um die sensiblen Informationen und finanziellen Vermögenswerte ihrer Kunden zu schützen. Angesichts der zu erwartenden Zahl von Angriffen in diesem Umfeld und der verstärkten aufsichtsrechtlichen Kontrolle wird die Cyber-Resilienz in Zukunft noch weiter oben auf der Agenda stehen.

Große IT-Systeme mit weltweit verteilten Prozessen und Funktionen erschweren diese Aufgabe. Darüber hinaus beschleunigen viele Finanzinstitute die Einführung der Cloud, um mit Fintechs zu konkurrieren und die Nachfrage der Verbraucher nach digitalen Bankdienstleistungen zu befriedigen. All dies erhöht die Komplexität und den operativen Aufwand.



1. <https://expleo.com/bti-2023/>

# Bleiben Sie wachsam!

Heutige IT-Systeme verwenden eine Vielzahl von Sicherheitsmodellen. Im Finanzbereich hat sich Zero Trust besonders bewährt.

Dabei handelt es sich um eine Sicherheitsstrategie mit drei Leitlinien, welche die zentralen Themen Kontrolle, Zugriffsrechte und Cyber-Angriffe abdecken:

- 1 Explizit verifizieren:** Authentifizierung und Autorisierung immer auf Basis aller verfügbaren Datenpunkte
- 2 Zugang einschränken:** Benutzerzugang steuern über Just In Time/Just Enough Access (JIT/JEA), risikobasierten adaptiven Richtlinien und Datenschutz-Regeln
- 3 Vorbereitet sein:** Minimierung der möglichen Auswirkungen von Sicherheitsverletzungen und Verhinderung von Seitwärtsbewegungen von Angreifern durch Segmentierung des Zugangs nach Netzwerk, Benutzer, Gerät und Anwendung.

In einer Zero-Trust-Architektur wird die Sicherheit bis auf die Ebene der einzelnen Geräte heruntergebrochen, anstatt wie in der Vergangenheit eine Mauer um das gesamte System zu errichten. Im Wesentlichen bedeutet dies, dass kein Benutzer ohne die richtigen Berechtigungen auf Daten zugreifen oder in das interne System eindringen kann und dass jeder, der dies versucht, entdeckt und ausgesperrt wird.

In einem Zero-Trust-Modell wird der Zugriff auf Ressourcen bei Bedarf und nach expliziter Überprüfung gewährt und nicht aufgrund der Vertrauenswürdigkeit des Benutzers oder des Geräts. Darüber hinaus beinhaltet Zero Trust häufig eine kontinuierliche Überwachung und Überprüfung von Benutzern und Geräten um sicherzustellen, dass sie weiterhin berechtigt sind, auf die angeforderten Ressourcen zuzugreifen. Damit erfüllt das Sicherheitssystem eine der wichtigsten Anforderungen von Finanzinstituten.



**52%**

sehen in der Cybersicherheit eine der größten Herausforderungen für die Transformation ihres Unternehmens.<sup>1</sup>

1. <https://expleo.com/bti-2023/>

# Wie wird Zero Trust eingeführt?

Die Implementierung von Zero Trust in einer größeren Organisation umfasst eine Reihe von Schritten:



Verwenden Sie einen Secure Access Service Edge (SASE), um SD-WAN (Software-Defined Wide Area Network) und Netzwerksicherheitslösungen in einem zentralisierten, Cloud-nativen Service zu vereinheitlichen, der sich nahtlos in die bestehende Netzwerkarchitektur einfügt.



Nutzung der Mikrosegmentierung, um Sicherheitsperimeter in kleinere Zonen zu unterteilen. Dies ist notwendig, um einen separaten Zugang zu bestimmten Teilen des Netzwerks zu definieren, so dass das Unternehmen bestimmten Benutzern, Anwendungen oder Diensten Zugang zu bestimmten relevanten Zonen gewähren kann, während der Zugang zu anderen Zonen eingeschränkt wird.



Obligatorische Verwendung einer Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) für Benutzer, die einen Wissensfaktor (z. B. eine PIN) und einen Besitzfaktor (z. B. eine Karte) umfasst.



Umsetzung des Prinzips der geringsten Rechte (Least Privilege Principle, PoLP), um den Zugang und die Rechte der Benutzer auf das zur Erfüllung ihrer Aufgaben erforderliche Minimum zu beschränken. Benutzer, die nur Lesezugriff auf bestimmte Dokumente benötigen, sollten nicht das Recht haben, diese Dateien zu ändern oder zu löschen.



Vertrauen Sie keinem Gerät, das nicht verifiziert wurde. Mit Zero Trust müssen alle Endgeräte validiert werden.

# Ein sicherer Raum für Sie und Ihre Daten

Zero Trust ist ein ganzheitlicher Sicherheitsansatz, der alle Bereiche eines Unternehmens umfasst.

Die Umsetzung einer Zero-Trust-Strategie basiert nicht auf dem Zukauf technischer Lösungen. Vielmehr sind in den meisten Fällen die notwendigen Werkzeuge bereits im Unternehmen vorhanden, jedoch nicht ausreichend aufeinander abgestimmt. Bei der Umsetzung einer Zero-Trust-Strategie geht es vielmehr darum, die vorhandenen (und ggf. neuen) Tools und Anwendungen aufeinander abzustimmen und zu synchronisieren. Bei Expleo wissen wir, dass die reibungslose Umsetzung einer guten Sicherheitsstrategie das Geschäft fördert und nicht behindert.

## Von Beginn der Planungsphase an stellen wir sicher, dass:

1. Alle relevanten Interessengruppen und Netzwerkteilnehmer identifiziert und einbezogen werden
2. Bestehende Legacy-Anwendungen berücksichtigt und Prozessänderungen antizipiert werden
3. Nicht nur gefragt wird: „Wer braucht Zugang?“, sondern auch: „Wie, wann, wo und warum wird Zugang benötigt?“ Dies kann auch Software-Anwendungen einschließen.
4. Kontinuierliche Überwachung und Feinabstimmung des Systems

## PRAXISBEISPIEL

Einer der führenden australischen Krankenversicherer wollte sicherstellen, dass seine Anwendung zur Beantragung von Leistungen keine Schwachstellen aufweist und dass seine Cyber-Sicherheitslage den Anforderungen entspricht. Die folgenden Schwachstellen wurden festgestellt:



Cross-Site Scripting (XSS)



Clickjacking-Angriff (UI-Redress-Angriff)



HTTP-Header-Schwachstelle (Offenlegung von Server-Header-Informationen)



Browser-Cache-Problem

**Expleo gab Empfehlungen zur Implementierung, um die identifizierten Schwachstellen zu beheben. Dazu gehören eine angemessene kundenseitige Validierung, eine X-Frame-Option, die Cache-Richtlinie in der Server-Antwort und die Entfernung von Server-Details aus dem Antwort-Header.**



# RPA, IPA, Hyper- automatisierung

Die Finanzbranche im  
Beschleunigungsmodus





## RPA, IPA, Hyperautomatisierung

Robotic Process Automation (RPA), Intelligent Process Automation (IPA) und Hyperautomatisierung bieten Unternehmen die Möglichkeit, ihre Mitarbeiter von sich wiederholenden Routineaufgaben zu entlasten.

Der Einsatz von RPA, IPA und Hyperautomatisierung ermöglicht die Automatisierung von Prozessen in allen Bereichen der Bank. Durch die Kombination von menschlicher und digitaler Arbeitskraft können Sie die Art und Weise verändern, wie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten und mit Kunden interagieren: Sie können Prozesse verschlanken, die Effizienz steigern und Ihre Daten besser nutzen.

40%

der Unternehmen im Finanzdienstleistungssektor gehen davon aus, dass sie in den nächsten **1 bis 2 Jahren verstärkt auf Hyperautomatisierung** setzen werden.<sup>1</sup>

## PRAXISBEISPIEL

Für eine der größten Banken in Südostasien haben wir eine Anti-Geldwäsche-Lösung (AML) entwickelt, die maschinelles Lernen und RPA-Services nutzt. Die Lösung konsolidiert und identifiziert verdächtige Transaktionsdatensätze (STRs) aus Filialdaten, speist die STRs in die verschiedenen Phasen des Workflows ein und benachrichtigt die Risikoteams. Sie unterstützt auch AML-Analysen, um neue Muster zu erkennen. Die Ergebnisse:



Höhere Genauigkeit bei der Erkennung verdächtiger Transaktionen



Automatisierte Musteranalyse – eine Technik des maschinellen Lernens, bei der ein spezieller Algorithmus verwendet wird, um Muster in gegebenen Daten zu untersuchen und daraus Lehren und Schlussfolgerungen zu ziehen



Produktivitätssteigerung durch Eliminierung der manuellen Konsolidierung



Verarbeitung von Transaktionen in Echtzeit rund um die Uhr mit maßgeschneiderten zusammenfassenden Berichten

1. <https://expleo.com/bti-2023/>



## RPA, IPA, Hyperautomatisierung

Hyperautomatisierung ist ein neuer Ansatz für die Nutzung digitaler Lösungen in Unternehmen – ein umfassendes und grundlegendes Konzept, das alle Technologielösungen und -plattformen im Unternehmen integriert.<sup>1</sup>

Sie hat das Potenzial, die Art und Weise, wie wir arbeiten, zum Besseren zu verändern. Während KI, Automatisierung und andere digitale Technologien Plattformen, Prozesse und Menschen in Ihrem Unternehmen verbinden, können sich Ihre Teams auf geschäftskritische Aufgaben oder persönliche Kundengespräche konzentrieren. Die transformative Kraft der Hyperautomatisierung verankert das Prinzip der Innovation in Ihrem Unternehmen und stellt sicher, dass Sie auch in Zukunft wettbewerbsfähig bleiben.

**Intelligente Automatisierung, die in großem Maßstab in Ihrem gesamten Unternehmen eingesetzt wird, hat die Fähigkeit, Ihre Prozesse zu verändern und sicherzustellen, dass Sie in dieser Zeit der Disruptionen wettbewerbsfähig und compliant bleiben.**

**Rebecca Keenan,  
Global Head of Intelligent Automation, Expleo**



1. Read our Hyperautomation report for more on this topic: <https://expleo.to/3rbeFP5>

2. <https://expleo.com/bti-2023/>

## Mehr Effizienz für die Branche

Was Finanzorganisationen sagen:<sup>2</sup>



**Hyperautomation kann unserer Organisation helfen, nicht nur inkrementelle, sondern transformative Effizienzsteigerungen zu erzielen.**



**Dank Hyperautomation haben unsere Mitarbeitenden mehr Zeit für wertschöpfende Tätigkeiten, die Kreativität, Einfallsreichtum und Problemlösungskompetenz erfordern.**



# Mit Hyperautomatisierung dem Fachkräftemangel begegnen

Hyperautomatisierung ist ein wichtiger Lösungsansatz für eine der größten Herausforderungen der Industrie: den Fachkräftemangel.

Der Mangel an gut ausgebildeten Nachwuchskräften in der Industrie verschärft sich. Immer häufiger müssen Engpässe ad hoc überbrückt werden.

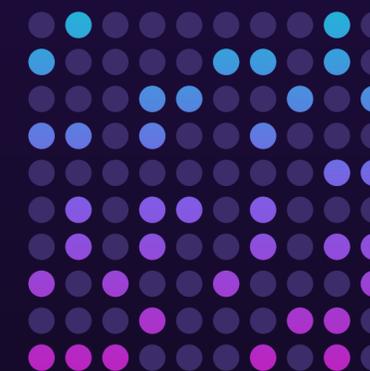
Um dem Fachkräftemangel in einer sich rasant entwickelnden Arbeitswelt entgegenzuwirken, ist Automatisierung unerlässlich. Mit den Möglichkeiten der digitalen Technik erschließen wir neue Wege, um menschliche Fähigkeiten zu erweitern, Prozesse zu rationalisieren und die Lücken zu schließen, die durch den Fachkräftemangel entstehen. Automatisierung entlastet nicht nur die knappen Humanressourcen, sondern ermöglicht es den Unternehmen auch, ihre Effizienz zu maximieren, schneller zu Innovationen zu gelangen und sich an die ständig wechselnden Anforderungen eines dynamischen Marktes anzupassen.

Rebecca Keenan,  
Global Head of Intelligent Automation, Expleo



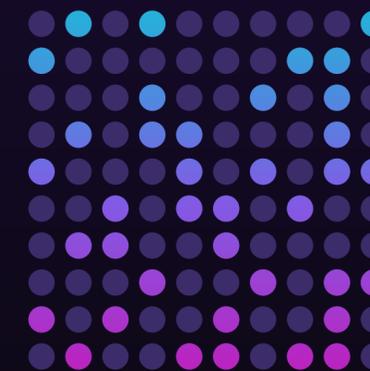
## Eines steht fest:

Der Finanzdienstleistungssektor wird sich in Zukunft stärker auf digitale Tools verlassen müssen, um den Fachkräftemangel auszugleichen:<sup>1</sup>



**37%**

der Finanzunternehmen erwägen den **verstärkten Einsatz von Automatisierung und KI**, um den Personalbedarf zu reduzieren.



**38%**

erwägen den Einsatz von **Hyperautomatisierung**, um Engpässe zu beseitigen.



1. <https://expleo.com/bti-2023/>

# Probleme intelligent lösen

Automatisierungsprogramme spielen eine entscheidende Rolle, wenn es darum geht, auf dem heutigen Markt wettbewerbsfähig zu bleiben, Vorschriften einzuhalten und das Beste aus Ihren Mitarbeitern herauszuholen. Sie müssen sie als unternehmensweites Transformationsprogramm betrachten und isolierte Erfolge vermeiden.

## Schlüsselemente für den Erfolg der Hyperautomatisierung

### Daten

Daten sind das Fundament jeder Automatisierungsinitiative. Hyperautomatisierung bringt die besten Ergebnisse, wenn auf vollständige, aktuelle und korrekte Datensätze zugegriffen werden kann.

### Automatisierungstechnologien

Daten „füttern“ die Hyperautomatisierung. Die Automatisierungstechnologien sind jedoch die Enabler, die diese Daten mit den Anwendungen verbinden, um den maximalen Wert zu erzielen und die Lösungen zu skalieren.

### Strategie

Hyperautomatisierung erfordert eine objektive Neubewertung von End-to-End-Prozessen, Geschäftspraktiken und Technologieinvestitionen. Eine klare, langfristige Vision ist für diese Reise erforderlich, aber Hindernisse und Reibungspunkte sind auf dem Weg zu erwarten.

### Kultur

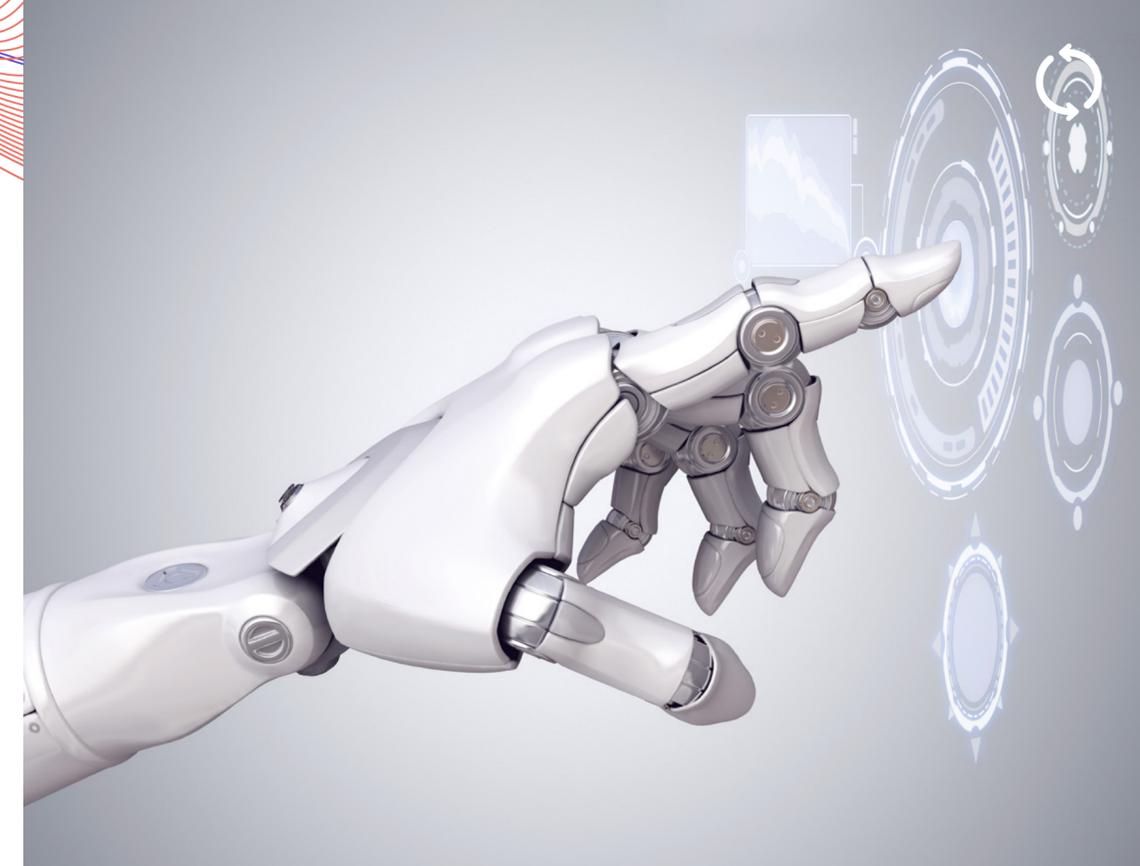
Die Einführung der Hyperautomatisierung muss von der Unternehmensspitze ausgehen. Die Kultur sollte von den Führungskräften definiert werden, um das Engagement der Mitarbeiter während des gesamten Prozesses zu fördern und den Erfolg sicherzustellen. Kontinuierliches Engagement, tägliche Zusammenarbeit sowie offene und ehrliche Kommunikation sind von entscheidender Bedeutung.

### Prozess

Die Kultur mag die Grundlage für den Erfolg der Hyperautomatisierung sein, aber ohne umfassende Prozesse und Protokolle ist sie wenig wert. Die Prozesse müssen klar definiert und flexibel genug sein, um sich im Laufe der Zeit weiterentwickeln zu können.

### Mitarbeiter

Hyperautomatisierung erfordert die Zustimmung und das Engagement der Mitarbeiter. Der Übergang zur Vollautomatisierung muss unter Berücksichtigung der Bedürfnisse und Fähigkeiten der Mitarbeiter erfolgen. Eine informierte, engagierte und befähigte digitale Belegschaft ist der Schlüssel zum Erfolg.



Expleo bietet sowohl strategischen als auch operativen Abteilungen Orientierung und Kontrolle. So können Sie fundierte Entscheidungen darüber treffen, welche Prozesse automatisiert werden sollen, **damit die Gesamtlösung die besten Ergebnisse für das Unternehmen liefert.**

Durch die Kombination einer klar definierten Strategie, umfassender Daten, der richtigen Technologieplattformen und der Sicherstellung des Engagements auf allen Unternehmensebenen können Sie **auf intelligente Weise in großem Umfang automatisieren**, um die Probleme von heute zu lösen und gleichzeitig die Arbeitsplätze von morgen zu schaffen.



# Datenanalyse, KI & Hyperpersonalisierung

Die wichtigste Währung der Banken



# Daten stehen im Zentrum der digitalen Transformation

In den letzten Jahren hat sich die Art und Weise, wie Unternehmen Daten sammeln, speichern und verarbeiten, grundlegend verändert. Dazu gehört auch, wie und welche Schlüsse sie aus den verfügbaren Informationen ziehen. Dies hat den Weg für einen tiefgreifenden Wandel im Banken- und Finanzdienstleistungssektor geebnet:

<p><b>Automatisierung von Prozessen und Kundeninteraktionen</b></p> 	<p><b>Senkung der Betriebskosten</b></p> 	<p><b>Erfüllung regulatorischer Anforderungen und Unterstützung bei der Betrugs-erkennung</b></p> 
<p><b>Einführung digitaler Geschäftsmodelle</b></p> 	<p><b>Ermöglichung einer stärkeren Personalisierung des Produktportfolios</b></p> 	<p><b>Bessere Entscheidungshilfen für Kunden und Mitarbeiter</b></p> 

Die automatisierte Datenanalyse und -verarbeitung hat für Banken und Finanzdienstleister eine hohe Priorität:



**der im Rahmen des BTI 2023<sup>1</sup> befragten Finanzdienstleister erwarten, dass **Machine Learning (ML) und Künstliche Intelligenz (KI) in den nächsten ein bis zwei Jahren eine zentrale Rolle in den Transformationsplänen ihres Unternehmens spielen werden.****

1. <https://expleo.com/bti-2023/>



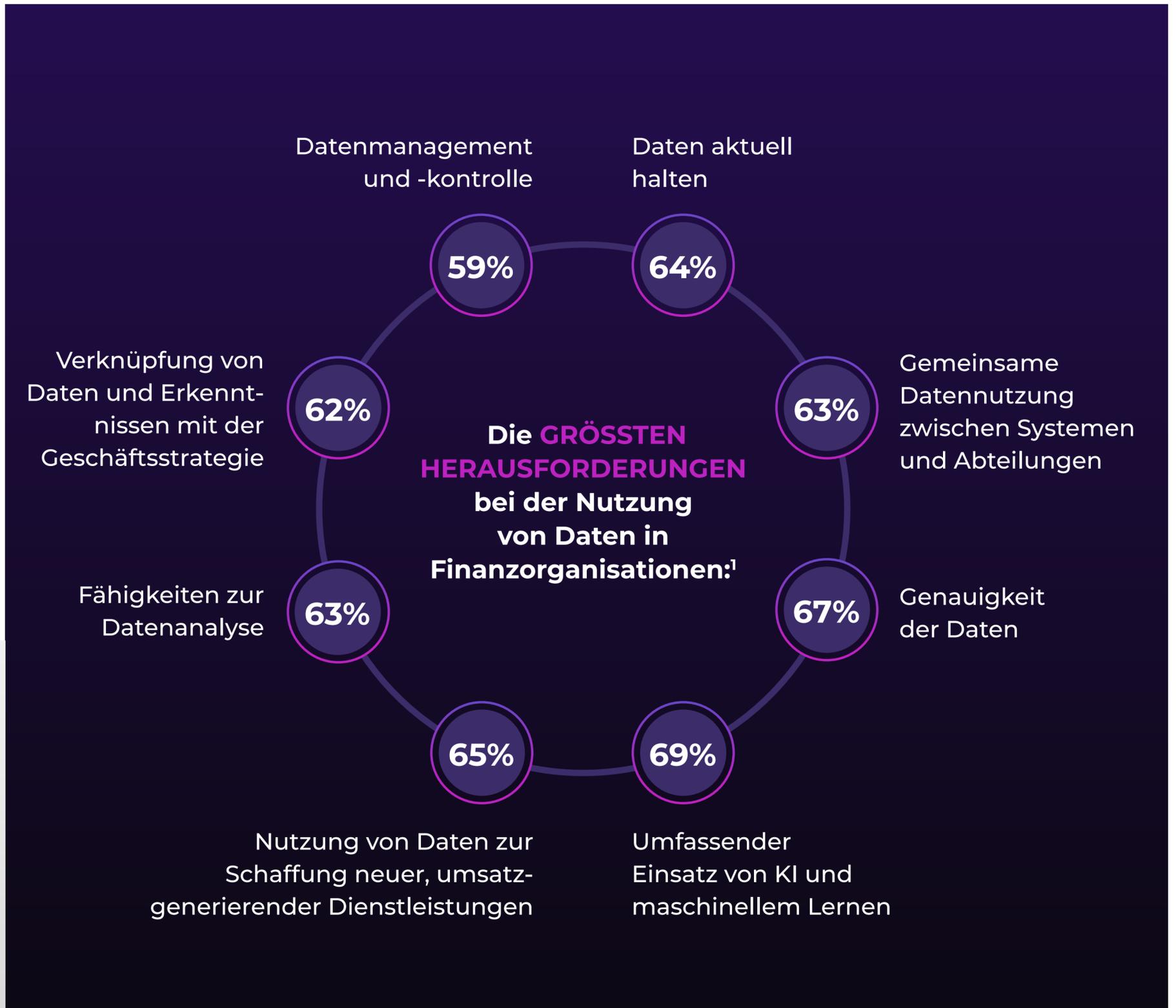
# Daten nutzen, nicht nur sammeln

Eine umfassende Datenaufbereitung und -verarbeitung bildet die Grundlage für eine geschäftsorientierte Datenstrategie.

Im Gegensatz zum Menschen können Maschinen auch große Informationsmengen nutzen und auswerten. Je mehr Daten zur Verfügung stehen, desto besser sind die Ergebnisse. Die Datenstrategie einer Bank sollte dies berücksichtigen, wie der BTI 2023 zeigt.<sup>1</sup>

Daten werden unsere künftigen Geschäftsentscheidungen steuern und kontrollieren. Die Umwandlung von Daten in Informationen und von Informationen in Wissen wird die wertvollste Leistung künftiger IT-Organisationen sein. Um den größten Mehrwert aus den Daten zu ziehen, müssen wir das „I“ vom „T“ trennen und Information und Technologie als getrennte Vermögenswerte verwalten.

Luca Stassar  
Head of Banking, Financial Services & Insurances Germany, Expleo



1. <https://expleo.com/bti-2023/>



# KI und Datenanalyse werden die Bankenwelt der Zukunft grundlegend verändern.

Einer der wichtigsten Interaktionspunkte mit dem Kunden, an dem KI für den Kunden wirklich greifbar wird, ist der Chatbot. Moderne Conversational Chatbots werden zu einer Revolution in der Kommunikation führen, denn diese Maschinen unterscheiden sich von herkömmlichen FAQ-basierten Bots dadurch, dass Kunden ihre Fragen in beschreibender Form formulieren können. Der KI-gestützte Chatbot versteht die Anfrage und antwortet entsprechend. Dank einer Reihe neuer Standardprodukte können maßgeschneiderte Lösungen mit Open-Source-Technologien schnell und effizient entwickelt werden.

Chatbots für Banken sind menschlichen Mitarbeitern in puncto Geschwindigkeit, Genauigkeit und nahtloser Automatisierung überlegen, was zu mehr Effizienz und Kosteneinsparungen führt. Eine neue Generation von Bots ist auch in der Lage, maßgeschneiderte Finanzberatung anzubieten.

## PRAXISBEISPIEL

Wir haben einem der weltweit größten Finanzdienstleister geholfen, Datenmodelle zu erstellen, die er interpretieren und einem nicht-technischen Publikum präsentieren kann. Zu diesem Zweck entwickelte Expleo eine Datenpipeline, die Big-Data-Systeme nutzt, um Daten aufzubereiten, zu bereinigen und zu transformieren. Sie ermöglichte auch die Automatisierung wiederholbarer Analysen und die Erstellung von Selbstbedienungswerkzeugen für Geschäftsanwender. Die Ergebnisse:



Bereitstellung von Erkenntnissen durch statistische, algorithmische, Mining- und Visualisierungstechniken



Innovative Wege zur Lösung von Geschäftsproblemen durch die Nutzung von Fintech-Daten und -Analysen mittels ML- und DL-Techniken



Erstellung von Berichten und tieferen Einblicken auf aggregierter und Modellebene

## Vertraut mit dem Bankgeschäft

Der beste Weg zur Umsetzung einer KI-Strategie ist ein fokussierter, auf das jeweilige Unternehmen zugeschnittener Ansatz mit fundiertem Fachwissen, praktischen Lösungen für verschiedene Plattformen und einem Netzwerk von Nischenpartnern.

Die Zusammenarbeit mit erfahrenen Partnern bringt viele Vorteile, denn KI ist eine komplexe Technologie, die alle Prozesse und Abteilungen eines Unternehmens betrifft.

### Bei der Projektplanung achten wir auf:

- **Einhaltung eines straffen Zeitplans**
- **Flexibilität und Multifunktionalität**, damit KI nicht in einem Silo eingesetzt wird
- **Transparenz**, damit die Bank die Entscheidungen der KI nachvollziehen kann
- **Effizienz**, damit die Bank von den finanziellen Vorteilen profitieren kann.

Expleo verfügt über ein **tiefes Verständnis der Technologien und ihrer Möglichkeiten und Grenzen** in der stark regulierten Finanzdienstleistungsbranche, um Banken dabei zu unterstützen, das Potenzial von KI auszuschöpfen.



**Die Vorteile:**  
Ihr Unternehmen erhöht die Kundenzufriedenheit, wird effizienter, erfüllt regulatorische Anforderungen und gewinnt an Wettbewerbsfähigkeit in einem Markt, der durch Fintechs und Bigtechs verändert wird.

# Digitale Revolution

Die Zukunft ist Jetzt.





## Digitale Revolution

Bankkunden erwarten zunehmend maßgeschneiderte Dienstleistungen und Produkte, die schnell, einfach und jederzeit verfügbar sind. Der Schlüssel zur Bewältigung dieser Herausforderung liegt für die Banken in der digitalen Revolution.

Der BTI 2023<sup>1</sup> zeigt, dass sich die Unternehmen den steigenden Anforderungen stellen müssen:

- Banken und andere Finanzdienstleister haben die neuen Kundenbedürfnisse erkannt und Systeme eingeführt, die sich nahtlos in den modernen Lebensstil einfügen.
- Neu konzipierte Systeme sind in der Lage, diese nahtlose Reise durchs Leben zu bewältigen und einen schnellen Service zu bieten.

**Die rapide Entwicklung generativer künstlicher Intelligenz hat fundamentale Veränderungen in allen Branchen bewirkt. Der Kundenkontakt ist weiterhin von zentraler Bedeutung und sollte daher im Mittelpunkt unternehmerischer Strategien stehen.**

Ralph Gillessen  
Managing Director, Expleo Germany



1. <https://expleo.com/bti-2023/>





# Schon heute die Bank von morgen entwerfen

Unternehmen müssen offen für Innovationen sein, damit die digitale Revolution in der Welt der Finanzdienstleistungen ihr volles Potenzial entfalten kann. Neue Produkte wie Super-Apps sind dabei wegweisend.

## One-Stop-Shop für alle Finanzbedürfnisse

Super-Apps bieten ein digitales Ökosystem mit einer einheitlichen Nutzererfahrung, in dem Produkte und Dienstleistungen in einer einzigen Anwendung gebündelt sind. Die direkte Integration von Konten, Depots und Sparplänen mit verschiedenen Serviceangeboten und einer gemeinsamen Benutzeroberfläche in einer App ermöglicht dem Nutzer einen einfachen und effizienten Zugriff auf eine Vielzahl von Funktionen.

Dieser Marktplatz für Dienstleistungen und Angebote geht über das klassische Produktportfolio einer Bank hinaus. Unternehmen profitieren von einer erhöhten Kundenbindung und -zufriedenheit sowie einer gesteigerten Markenbekanntheit und -sichtbarkeit.

Dies ist dringend notwendig, denn laut BTI 2023<sup>1</sup> lassen Finanzinstitute noch zu viele Chancen ungenutzt:

68%

räumen ein, dass neue digitale Lösungen **nicht ausreichend genutzt und angenommen** werden.

67%

sehen sich mit Hindernissen konfrontiert, wenn es darum geht, intern eine **Digital-First-Mentalität** zu etablieren.

1. <https://expleo.com/bti-2023/>



# Ein neues Mindset für Finanzinstitute

Unternehmen können nur dann innovativ sein, wenn sie neues Denken in ihrer Organisation zulassen.

Dies gilt für alle Abteilungen und schließt bekannte Konzepte wie das magische Dreieck aus der Finanzwelt (Rentabilität, Liquidität und Sicherheit) ein.

**Die digitale Revolution dreht sich vor allem darum, die Kundinnen und Kunden an die erste Stelle zu setzen. Es geht darum, Technologie einzusetzen, um ihre Bedürfnisse vorzusehen und ein personalisiertes und intuitives Erlebnis zu bieten. Es geht nicht mehr nur um Transaktionen, sondern welches Unternehmen in der Lage ist langanhaltende Beziehungen aufzubauen.**

Sylvia Resetarits  
Managing Director, Expleo Austria



## IN DER ZUKUNFT

wird ein weiteres magisches Dreieck für die Branche entscheidend sein:

Kundenerwartungen frühzeitig antizipieren  
.....



Intuition

Innovationen schneller vorantreiben  
.....



Agilität

Kundendaten und -gelder schützen  
.....



Sicherheit



# Die Roadmap für die digitale Revolution

Ist Ihr Unternehmen auf dem richtigen Weg für diesen grundlegenden Wandel oder bleiben noch zu viele Chancen ungenutzt? Hier sind einige Meilensteine, die Sie im Auge behalten sollten:

## Personalisierung

Wer seine Kunden besser kennt und Informationen aus verschiedenen digitalen Kanälen nutzt, kann maßgeschneiderte Produkte entwickeln.

## Stillstand vermeiden

Unternehmen müssen ihre Kultur und ihre Geschäftsmodelle hinterfragen, um ihre Prozesse kontinuierlich zu verbessern und auf die sich schnell ändernden Kundenbedürfnisse reagieren zu können.

## Digitale Anwendungen für das Hier und Jetzt

Kunden reagieren positiv auf neue Technologien, die Effizienz und Entscheidungsprozesse verbessern. Dazu gehören konversationelle KI oder prädiktive Modellierung.

## Integrierte Sicherheit

Angriffspunkt Nummer eins ist nicht der Banktresor, sondern der Serverraum.

## Jeden Tag besser werden

Die Abbildung und Simulation von Geschäftsprozessen hilft Unternehmen, Herausforderungen, Redundanzen und Engpässe zu erkennen und die Gesamtproduktivität zu verbessern.

# Sie haben Ihr Ziel erreicht

## Die digitale Revolution lässt sich am besten Schritt für Schritt umsetzen:

Bestehende Ökosysteme verbessern und Prozesse modular neu gestalten. So wird sichergestellt, dass der Wandel kontinuierlich erfolgt und den laufenden Betrieb nicht stört.

Bei der digitalen Revolution geht es nicht darum, die komplexesten Hightech-Anwendungen zu entwickeln, um Nischenmärkte zu bedienen. Vielmehr geht es darum, die Technologie zu nutzen, um **die Effizienz, den Service und die Interaktion zwischen Mensch und Maschine zu verbessern** – und den Unternehmen zu helfen, reibungsloser zu funktionieren. Bei der Integration neuer Technologien stehen die Bedürfnisse der Kunden im Mittelpunkt.

Neue Technologien wie Hyperautomatisierung oder intelligente Chatbots sind kein Selbstzweck, sondern verbessern das Kundenerlebnis. Richtig eingesetzt, sind die Vorteile der digitalen Revolution bereits heute spürbar und können für jedes Unternehmen von großem Nutzen sein.

## PRAXISBEISPIEL

Wir haben einen weltweit führenden Anbieter von Zahlungstechnologien dabei unterstützt, neue Partnerprodukte und -dienstleistungen schnell in seine App zu integrieren. Basierend auf Low-Code-Plattformen entwickelte Expleo eine neue Architektur, um neue Produkte über konfigurierbare Formulare hinzuzufügen. Diese werden zur Laufzeit auf den Geräten der Kunden angezeigt. Die Ergebnisse:



Integration von Partner-Produktservices in den Marktplatz mit minimalem Programmieraufwand



Entwicklung eines hochskalierbaren Microservices mit moderner AWS CI/CD Pipeline



Entwicklung eines systemunabhängigen Front-End Frameworks, das einfache User Interface Plug-Ins für Mobiltelefone, Kioske, Websites und Micro-ATMs ermöglicht



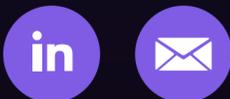
# Kontaktieren Sie uns



## BALAJI VISWANATHAN

Global Head of Banking, Financial Services & Insurance, Expleo & CEO von Expleo Solutions India

Balaji Viswanathan ist seit mehr als 16 Jahren in der Banken- und Zahlungskartenbranche und seit mehr als einem Jahrzehnt im Bereich Technologie- und Prozess-Outsourcing tätig. In seiner derzeitigen Funktion ist er für Expleos Expertise im Banken-, Finanzdienstleistungs- und Versicherungssektor sowie für Expleos Aktivitäten im asiatisch-pazifischen Raum und in der MENA-Region verantwortlich.



## LUCA STASSAR

Head of Banking, Financial Services & Insurances Germany, Expleo

Luca Stassar blickt auf eine 25-jährige Karriere in der IT und IT-Beratung für Banken und Versicherungen zurück. Seine Expertise erstreckt sich unter anderem auf die Bereiche Quality Services, Offshoring & Outsourcing und Systemintegrationen. Seit mehr als 15 Jahren hat er sowohl regionale als auch globale Positionen innerhalb der Expleo-Group inne und ist derzeit in seiner Rolle verantwortlich für das Kundenportfolio von Expleo im Bereich Banking, Financial Services und Insurance (BFSI) in Deutschland.



# Wer wir sind

**Als weltweit tätiger Anbieter von Ingenieurs-, Technologie- und Beratungsdienstleistungen hilft Expleo Ihnen dabei, Ihre ambitionierten Ziele zu erreichen und Ihr Unternehmen zukunftssicher aufzustellen.**

Mit unserer intelligenten Kombination aus mutigem Denken und zuverlässigem Handeln treiben wir bei jedem Schritt Ihres Wertschöpfungsprozesses Innovationen voran. Unser breitgefächertes Serviceangebot umfasst die Bereiche Business Transformation, Operational Excellence und Customer Support.

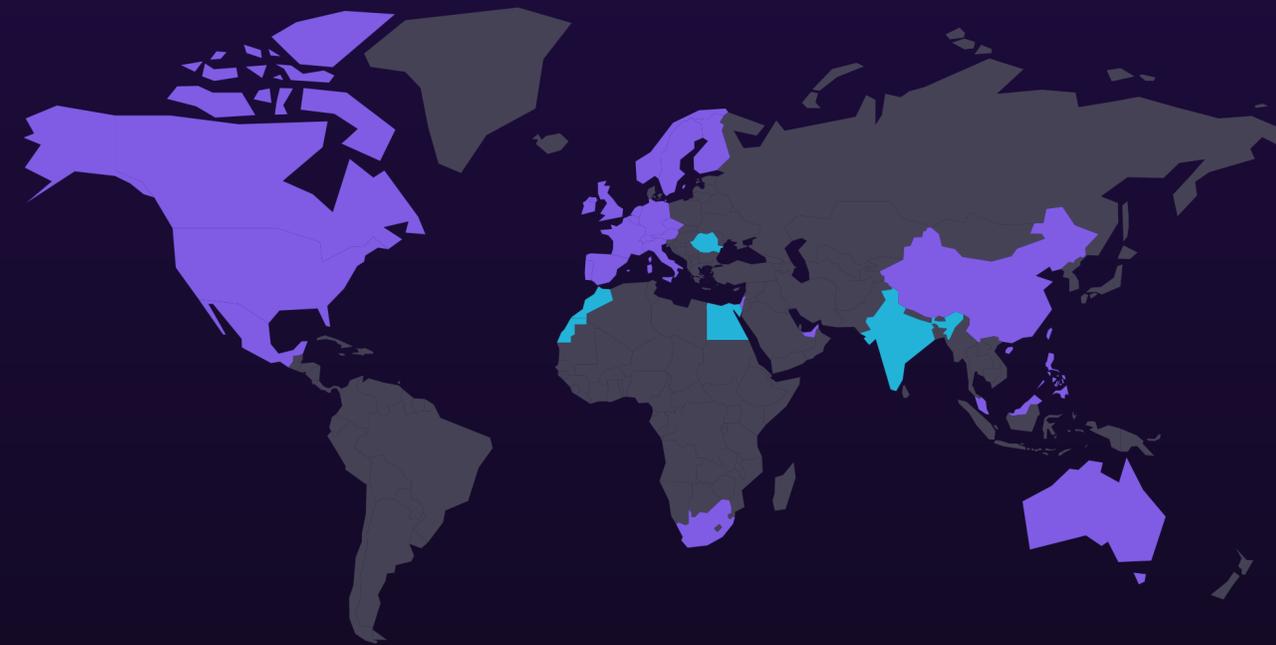
Wir profitieren von mehr als 40 Jahren Erfahrung in der Entwicklung komplexer Produkte, der Optimierung von Fertigungsprozessen und der Qualitätssicherung von Informationssystemen bei führenden Unternehmen. Mit unseren fundierten Branchenkenntnissen und unserem umfassenden Fachwissen in Bereichen wie KI-Engineering, Digitalisierung, Hyperautomatisierung, Cybersicherheit und Datenwissenschaft unterstützen wir Sie dabei, Ihr Unternehmen zukunftssicher aufzustellen.

Als Unternehmen, das Wert auf Verantwortungsbewusstsein und Diversität legt, verpflichtet sich die Expleo Group dazu, ihren Geschäften mit Integrität nachzugehen und auf mehr Nachhaltigkeit und Sicherheit für die Gesellschaft hinzuwirken.

Expleo verfügt global über eine weitreichende Präsenz, mit über 17.000 hochqualifizierten Expertinnen und Experten, die in 30 Ländern Mehrwert schaffen und einen Umsatz von über 1,3 Milliarden Euro erwirtschaften.

Weitere Informationen finden Sie unter [expleo.com](https://www.expleo.com)

# Unsere globalen Standorte – 30 Länder



## EUROPA

Belgien  
Deutschland  
Finnland  
Frankreich  
Großbritannien  
Irland  
Italien  
Niederlande

Norwegen  
Österreich  
Portugal  
Rumänien  
Schweden  
Schweiz  
Spanien  
Tschechien

## ASIEN

China  
Indien  
Israel  
Malaysia  
Philippinen  
Singapur  
VAE

## NORD-AMERIKA

Kanada  
Mexiko  
USA

## OZEANIEN

Australien

## AFRIKA

Ägypten  
Marokko  
Südafrika

# 10 Excellence Center in 4 Ländern

## INDIEN

Bengaluru  
Chennai (2)  
Coimbatore  
Mumbai  
Pune

## MAROKKO

Tanger

## ÄGYPTEN

Kairo

## RUMÄNIEN

Bukarest  
Iași

**( expleo )**

Think bold, act reliable