

Digitaler Mitarbeiter ändert Stammdaten

Santander Deutschland muss althergebrachte Abläufe modernisieren, um im agilen Markt Schritt zu halten und die Kundenzufriedenheit zu steigern. Künftig will das Institut den Prozess der Stammdatenänderung mit Unterstützung eines Bots erledigen.

Ulrich Lupprian

Die Produkt- und Leistungspalette von Santander Deutschland reicht von Girokonten und Kreditkarten bis hin zu Hypotheken- und Wertpapiergeschäften. Weil in den unterschiedlichen Segmenten die Stammdaten der Kunden effizient gepflegt werden müssen, trat der Finanzdienstleister an den Nürnberger IT-Dienstleister Roboyo heran. Die Aufgabe bestand darin, rund 26.000 Prozesse pro Jahr zu automatisieren und so Hunderte von Arbeitsstunden einzusparen.

Bislang wurde jedes Mal, wenn ein Kunde seine persönlichen Daten änderte, eine Anfrage zur Aktualisierung der Stammdaten gestellt und damit ein manueller Ablauf gestartet. Ein Santander-Mitarbeiter musste die Informationen in diversen Systemen des Enterprise-Resource-Planning (ERP) der Bank ändern, da die verschiedenen Teams unterschiedliche Lösungen nutzten und die neuen Kundendaten freilich

in allen Programmen anzupassen waren. Dabei handelte es sich um einen Routineprozess, der vom jeweiligen Mitarbeiter keine weitergehenden Kenntnisse verlangte und darüber hinaus aufgrund seiner Monotonie relativ fehleranfällig und extrem ermüdend sowie zeitraubend war.

Bot-Entwicklung fand in Teamarbeit statt

Daher entschied Santander Deutschland, die Stammdatenänderung gemeinsam mit Roboyo und mittels eines so genannten Blue-Prism-Bots zu automatisieren. Dieser Bot soll künftig den Prozess selbstständig umsetzen, den Rückstand an Stammdatenänderungen verringern und die generelle Bearbeitungszeit reduzieren. Überdies soll die automatisierte Lösung manuelle Eingriffe von Santander-Mit-

Kompakt

- Das Retailinstitut Santander Deutschland hat die Stammdatenänderung mithilfe des Nürnberger IT-Dienstleisters Roboyo vollständig automatisiert.
- Von der Ist-Analyse über den Entwurf bis zur Integration des Bots dauerte es nur wenige Wochen.
- Seitdem profitiert der Finanzdienstleister von gesteigerter Effizienz, besserem Kundenservice, Entlastung der Mitarbeiter, Einhaltung sämtlicher Compliance-Vorgaben und höherer Datenqualität.



© Santander Consumer Bank

arbeitern auf ein Minimum reduzieren. Die Stammdatenänderung gilt als idealer Standardprozess für die Implementierung von Robotic Process Automation (RPA). Die Arbeitsschritte sind wiederkehrend, standardisiert, ohne veränderliche Bestandteile sowie unabhängig von komplexen Zusammenhängen.

Um den bisher manuellen Prozess an einen Bot zu übertragen, war zunächst eine Bestandsaufnahme bei Santander Deutschland notwendig. Experten von Roboyo analysierten die existierenden Schritte im gesamten Ablauf und entwickelten innerhalb von vier Wochen einen Prozess, der die Anforderungen des Blue-Prism-RPA-Bots erfüllte. Die Herausforderung lag darin, dass der neue digitale Mitarbeiter die Stammdaten in vier unterschiedlichen Systemen aktualisieren muss. Konkret ging es um zwei Portale im Web sowie zwei Mainframe-Terminals. Es gibt also verschiedene Programme, die unterschiedliche Formate nutzen und vom Bot die jeweils korrekten Informationen erhalten müssen. Entsprechend wichtig war die enge Zusammenarbeit zwischen dem IT-Team der Bank und den Beratern von Roboyo. Während die RPA-Spezialisten sich um den zu automatisierenden Prozess kümmerten, entwickelten die ITler parallel eine neue Anwendung. Sie erfasst neue Stammdaten-Aktualisierungsanfragen von Kunden und gibt sie an den Bot weiter. Auf diese Weise sind alle notwendigen Schnittstellen für den neuen, automatischen Prozess sichergestellt.

Nachdem sämtliche technischen Vorbereitungen getroffen waren, wurde die neue Lösung mit echten Daten getestet. Entscheidend hierbei war herauszufinden, was genau sich für die Automatisierung eignet. Denn ein Bot kann nur nützlich sein, wo logische und regelbasierte Entscheidungen getroffen werden müssen. Ganz ohne menschliches Zutun gelingt dies beispielsweise bei der Änderung von Namen, Adressen, Bankdaten, der Steuer-Identifikation TIN sowie bei Kontaktdaten oder Dokumentennummern.

Diese Informationen können Kunden von Santander Deutschland künftig dank des Blue-Prism-RPA-Bots rund um die Uhr automatisch ändern lassen, ohne auf das Feedback eines menschlichen Mitarbeiters während der Bürozeiten warten zu müssen. Dazu greift der Bot selbstständig auf die bestehenden Anwendungen zu und führt den strukturierten Prozess automatisch aus.

Der von Roboyo entwickelte Bot bearbeitet eine Anfrage in zwei Minuten. Für die insgesamt 26.000 Vorfälle pro Jahr brauchten seine menschlichen Kollegen vorher Hunderte Stunden. Dank dieser Effizienzsteigerung und der Entlastung des Teams ist es Santander möglich, Mitarbeiter stattdessen für höherwertige Tätigkeiten einzusetzen. In Zukunft plant der Finanzdienstleister, seine digitalen Arbeitskräfte weiter

auszubauen. Dazu will er weitere Roboter implementieren. Das Ziel des Geldhauses besteht darin, die Mensch-Roboter-Interaktion zu nutzen, um den Kunden optimale Services mit besseren Erfahrungswerten zu bieten. Einsatzmöglichkeiten neben der Stammdatenänderung liegen beispielsweise in der Kontoauflösung aufgrund fehlender Dokumente, der Erstellung von Berichten für Stakeholder sowie der Umsetzung gesetzlicher Vorgaben. IT-Entwickler bieten hierzu und zu vielen weiteren gängigen Abläufen in Finanzinstituten bereits fertige, automatisierte Standardprozesse, die sich mittels eines einfachen Infrastruktur-Setups in kurzer Zeit implementieren und zu vergleichsweise geringen jährlichen Kosten sofort einsetzen lassen.

Lösung amortisiert sich in ein bis zwei Jahren

Neben einem überzeugenden Return on Investment (ROI) in Form einer Amortisationszeit von ein bis zwei Jahren ist für viele Finanzdienstleister zudem entscheidend, dass zur Implementierung der RPA keine Veränderungen an vorhandenen Systemen notwendig sind. Die Integration eines Bots wie bei Santander Deutschland sollte unkompliziert vonstatten gehen und entsprechend schnell erledigt sein. Läuft die Lösung einmal, liegen die Vorteile in effizienteren Prozessen, einer Steigerung der Servicequalität sowie einer innovativen Gesamtausrichtung des Unternehmens.

Auch als Brückentechnologie kann RPA hilfreich sein, so lange es für zahlreiche Übergänge zwischen unterschiedlichen Lösungen noch keine standardisierten Schnittstellen (APIs) gibt. Überdies stellen Banken mit den transparent dokumentierten robotergestützten Prozessen sicher, dass sie die gesetzlichen Vorgaben einhalten und bei einer internen oder externen Revision bestens vorbereitet und stets auskunftsfähig sind. Auch die quantitativen Vorteile, die sich mit RPA erzielen lassen, sind vielversprechend. Die Roboyo-Experten sprechen von 40 bis 60 Prozent Verbesserung der Betriebseffizienz, um 25 bis 50 Prozent sinkende Kosten sowie eine um 40 bis 60 Prozent reduzierte Reaktionszeit des Unternehmens. ■

Autor



Ulrich Lupprian

ist Projektmanager und Teamleiter bei Santander Deutschland. Derzeit baut er eine interne Service Management Unit für ein strategisches Joint Venture von Santander auf, inklusive des workflowbasierten IT-Tools zum effizienten Reporting und Vertragsmanagement.