

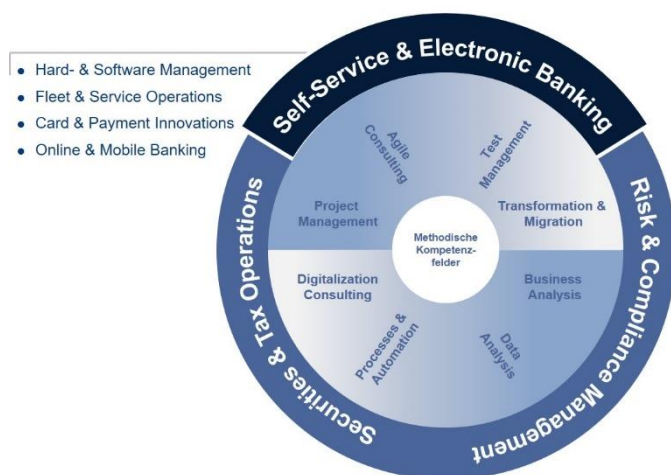
Leistungsportfolio

Self-Service & Electronic Banking

Unsere Leistungen

Das Leistungsportfolio von KE Associates erstreckt sich über ein breites Spektrum an Aufgaben im Bereich des operativen Managements im Finanzdienstleistungssektor. Entdecken Sie unsere Cluster!

Self-Service & Electronic Banking



Ein umfassendes Angebot an SB-Banking Einrichtungen sowie auch online und mobile Services, um Bankgeschäfte unterwegs oder von zu Hause erledigen zu können, sind seit langem integraler Bestandteil des Produktportfolios von Banken und Finanzdienstleistern.

KE bietet kompetente Beratung in der kompletten Wertschöpfungskette des SB-Banking und in der Koordination aller Aktivitäten im Rahmen der Leistungserbringung rund um die SB-Services.

Auch im Umfeld von Kartentransaktionen und innovativen, bargeldlosen Zahlungsverkehrslösungen können wir durch technisches Verständnis in Kombination mit regulatorischem Know-how einen Mehrwert liefern.

Außerdem verfügt KE über umfangreiche Erfahrungen in der Begleitung von Projekten zur Einführung von neuen Online und Mobile Banking Angeboten /

Services sowie deren Weiterentwicklung als auch bei der Migration auf neue technologische Plattformen.

Hard- & Software Management

Die Berater von KE Associates kennen die komplette Wertschöpfungskette im SB-Banking und können hier eine umfassende und kompetente Beratung anbieten.

Dies beinhaltet den kompletten SB-Life-Cycle. Beginnend bei der Identifikation von Anforderungen und Kapazitätsplanung der benötigten Gerätemengen über die Begleitung von Ausschreibung und Vertragsverhandlung bis hin zur Integration in die IT-Landschaft, die Rolloutbegleitung und die Gestaltung von Betriebsprozessen, werden Berater der KE Associates methodisch begründet und mit umfassender Erfahrung aus verschiedenen Kundenumfeldern sowie Fach- und IT-Seite Mehrwert liefern.

Auch nach dem Rollout unterstützt KE Associates seine Kunden aktiv bei der Optimierung und Abwicklung der Betriebsprozesse, der Steuerung von externen Lieferanten sowie der Sicherstellung der Bereichscompliance mit allen relevanten Regelungen für den Betrieb von Geldautomaten, Cash Recyclern oder Service Terminals in Deutschland. Dies umfasst Änderungen an der Geldautomat-Vereinbarung, Sicherheitsaspekte im Hard- und Softwarebereich, neue regulatorische Anforderungen der BaFin und der Bundesbank sowie Änderungen im Zahlungsverkehr.

Blick in die Praxis

Sie möchten den Einkauf von SB-Hard- oder -Software optimieren oder neue Angebote im SB-Umfeld bereitstellen?

KE Associates übernimmt dabei für Sie z.B. folgende Aufgaben:

- Umfassende und kompetente Beratung im gesamten SB-Life-Cycle

Leistungsportfolio

Self-Service & Electronic Banking

- Einkauf und Integration von Hard- und Software sowie Rolloutbegleitung und -steuerung
- Sicherstellung der Bereichscompliance mit allen relevanten Regelungen für den Betrieb von Geldautomaten, Cash Recyclern oder Service Terminals
- Umfangreiche Unterstützung der verantwortlichen Mitarbeiter und Führungskräfte

Fleet & Service Operations

Im Rahmen von Filialschließungen und dem Ausbau des Online-Bankings, fallen Skaleneffekte im SB-Geschäft geringer aus. Gleichzeitig nehmen operationelle Risiken zu. Die Anzahl an SB-Geräten bei den Retailbanken haben sich zum Teil deutlich reduziert. Kosteneinsparungen sowie starker Druck auf den Headcount haben dazu geführt, dass weniger interne oder externe Know-how-Träger als Ansprechpartner zur Verfügung stehen. Daraus resultiert die Notwendigkeit einer adäquaten Adressierung von Risiken.

Traditionell stellt das SB-Banking, allen voran die Bargeldversorgung, eine elementare Dienstleistung der Kreditinstitute für eigene und fremde Kunden dar. SB-Banking resultiert in direkter Wahrnehmung durch immer anspruchsvollere und qualitätssensible Kunden. Wesentlich für diese Wahrnehmung ist die Verfügbarkeit des SB-Banking.

Daraus folgt die zunehmende Bedeutung des Operations Management im Bereich SB-Banking. Es umfasst die Koordination aller Aktivitäten im Rahmen der Leistungserbringung. KE Associates verfügt über umfassendes Know-how hinsichtlich der Prozesse im SB-Banking. Dazu gehören u.a. die Bargeldversorgung und die Kassen-, wie auch Kontenabstimmung sowie das reibungslose Zusammenwirken verschiedener Akteure im Entstörprozess der SB-Geräte. Im Operations Management plant, steuert und kontrolliert KE Associates für Sie die Effizienz der Arbeitsabläufe und stellt die Leistungsqualität sicher.

Blick in die Praxis

Sie möchten unter Betrachtung der Kosten- und Risikosituation im SB-Banking die Leistungserbringung optimieren oder Prozesse neu integrieren?

KE Associates übernimmt dabei für Sie z.B. folgende Aufgaben:

- Optimierung und Abwicklung der Betriebsprozesse
- Prozessoptimierung der Bargeldversorgung sowie der Kassen-/ Kontenabstimmung
- Prozessintegration (Übernahme von Leistungen bei Insourcing und Merger)
- Interim Management
- IT-Vendor-Management: Aufbau von Prozessen und Strukturen zur Überwachung der externen Dienstleister und temporäre Übernahme der Governance-Funktionen (z.B. Prüfung der SLA-Erfüllung und Leistungsqualität)

Card & Payment Innovations

Aus der thematischen Nähe zum SB-Banking sind die Berater von KE Associates auch in der Lage, rund um das Thema Kartenzahlungen umfassende und kompetente Beratung anzubieten. Im Kartenumfeld sind in den letzten Jahren insbesondere die Verarbeitung von Transaktionen über den Chip, die Ausgabe von sicheren Karten (z.B. durch Ausstattung mit moduliertem Merkmal) sowie neueren Technologien (z.B. HiCo-Karten) im Fokus gewesen. Hinzugekommen sind Zahlungsmöglichkeiten unter Nutzung der NFC Technologie und andere Angebote, wie kombinierte EC- und Kreditkarten. Darüber hinaus existieren weitere Nutzungsmöglichkeiten der Karten, z.B. für die persönliche Identifikation. So können auf dem Kartenchips Daten wie Fingerabdrücke hinterlegt werden.

Diese Weiterentwicklungen im Bereich der Card Payments finden auch als technologische Brücke einen fließenden Übergang zu allen neueren und vor allem technologisch getriebenen Formen des bargeldlosen Zahlungsverkehrs. Unter Payment Innovations versteht KE Associates Produkte im Bereich Zahlungsverkehr, die bestehende Bankangebote signifikant verändern werden. Es handelt sich um innovative technische Lösungen, die z.B. die Blockchain Technology oder die Verbreitung von Smartphones nutzen sowie gänzlich neue Produkte, die sowohl von renommierten Banken als auch neuen Playern (wie FinTechs) auf den Markt gebracht werden. Dies betrifft vor allem die Bereiche des Mobile Bankings und Instant Payments.

In Kombination mit unserem technischen Verständnis aus dem traditionell IT-lastigen SB- und Online-Banking Umfeld und unserem regulatorischen Know-how, helfen wir sicherzustellen, dass z.B. Datenschutzanforderungen bei der Einführung von innovativen Produkten berücksichtigt oder Richtlinien und Standards (z.B. PSDII, SEPA, TIPS) eingehalten werden.

Blick in die Praxis

Sie wollen im Bereich Payment Innovations aktiv werden und die Digitalisierung bei stetiger Kostenkontrolle und unter Beachtung strenger regulatorischer Vorgaben vorantreiben?

KE Associates übernimmt dabei für Sie z.B. folgende Aufgaben:

- Prozessanalysen auf Innovationsfähigkeit
- Spezifische Providersuche und deren Auswahl
- Unterstützung bei der Integration und Implementierung von innovativen Lösungen im Zahlungsverkehr
- Umfassendes Transition Management im Rahmen einer betriebssicheren Migration von Altsystemen
- Überprüfung der fachlichen Anforderungen an die IT-Systeme

Online & Mobile Banking

Ein breit gefächertes Angebot an online und mobile Services stellt inzwischen für jede Bank einen integralen Bestandteil des Produktportfolios und des Service Offerings dar. Es ist zu einem unverzichtbaren Must-Have geworden, da sich die Nutzung der Online- und Mobile-Funktionalitäten bei den Bankkunden auch weitreichend durchgesetzt hat. Je nach Studie oder Umfrage nutzen über 70 Prozent der Bankkunden inzwischen Online-Banking oder auch bereits Mobile Banking über das Smartphone, und das weiter steigend. Ebenso auch die Erwartungshaltung und Wichtigkeit der Verfügbarkeit dieser Services für die Bankkunden, die für ihre standardmäßigen und tagtäglichen Bankgeschäfte nicht mehr in eine Filiale gehen, sondern diese schnell & bequem von zu Hause oder unterwegs erledigen zu können wollen.

Dabei spielen aber dennoch Anforderungen und Aspekte des Datenschutzes und der Sicherheit getätigter Transaktionen und deren konsequente Einhaltung eine entscheidende Rolle für die Akzeptanz der Services. Durch die stete technologische Weiterentwicklung können nicht nur zunehmend komplexere Bankprozesse zu neuen Standardfunktionen eines modernen Online und Mobile Banking werden, wie z.B. die sofortige Kundenauthentifizierung über die WebCam bei der Kontoeröffnung, für die vor einiger Zeit noch immer ein Besuch in einer stationären Filiale notwendig war. Sondern auch kundenseitig steigende Erwartungen und regulatorische Anforderungen (wie z.B. PSDII) an Datensicherheit und Kundenschutz vor Missbrauch müssen und können durch technologische Neuerungen wirksamer umgesetzt werden.

Zusätzlich werden Weiterentwicklungen und Innovationen gerade im Online und Mobile Banking häufig von neuen Playern (wie FinTechs) im Markt vorangetrieben und setzen so auch die renommierten Banken unter Druck, ihre Services ständig den steigenden Bedürfnissen anzupassen, um die Kundenbasis nicht an den Wettbewerb zu verlieren.

Daher gibt es trotz des bereits weit gereiften und weit verbreiteten Angebots an Online und Mobile Banking Services immer wieder neue Bedarfe und Anforderungen, getrieben durch technologische Entwicklungen, regulatorische Anforderungen und/oder durch neue Player im Banking-Markt, sodass die Angebote von Banken und Finanzdienstleistern stets weiterentwickelt und erneuert werden müssen. Dazu zählen neue Funktionalitäten und die Digitalisierung weiterer

Leistungsportfolio

Self-Service & Electronic Banking

Banking-Prozesse / -Services wie auch eine teilweise oder umfangreichere Erneuerung der technologischen Basis, um zukünftige Entwicklungen einfacher und effektiver umsetzen zu können und um auf dem aktuellen Stand der Technik zu sein.

KE bietet Ihnen umfangreiche Erfahrungen in der Begleitung von Projekten zur Einführung von neuen Online und Mobile Banking Angeboten / Services sowie deren Weiterentwicklung als auch bei der Migration auf neue technologische Plattformen. Mit methodischer Expertise sowohl im agilen wie auch im klassischem Projektumfeld gepaart mit bankfachlichem Prozess-Know-how bringt KE einen verlässlichen Mehrwert in Ihre Projekte.

Blick in die Praxis

Sie wollen Ihre Online und Mobile Banking Services um weitere Funktionen und Prozesse anreichern, damit z.B. Selbstständige und kleine Geschäftskunden auch kurzfristige Kredite beantragen oder die Rechnungsstellung bequem und komfortabel online erledigen können?

KE Associates übernimmt dabei für Sie z.B. folgende Aufgaben:

- Projektmanagement, sowohl agil nach Scrum als auch klassisch
- Business Analyse und Anforderungsmanagement, Prozessanalysen und -dokumentation
- Koordination/Harmonisierung der fachlichen Anforderungen mit den Möglichkeiten der technischen Umsetzung im Einklang mit z.B. datenschutzrechtlichen Regularien
- Fach- und Schnittstellenkonzeption
- Testmanagement und -durchführung

Leistungsportfolio

Self-Service & Electronic Banking

Ihr Ansprechpartner bei KE Associates



Tobias Wedemeyer

t.wedemeyer@ke-associates.de

Tel.: +49 6196-586 87-0

KE Associates GmbH
Kölner Str. 3
65760 Eschborn