

COMMERZBANK

Innovatives Mobile Banking für noch besseren Kundenservice

Mit Kapow Katalyst bringt die Commerzbank ihre bestehende B2C Online Banking-Anwendung auf mobile Endgeräte.

Overview

Commerzbank AG

Frankfurt am Main, Deutschland

Branche

Finanzdienstleistungen

Lösung

Kapow Katalyst™

Unternehmensprofil

Die Commerzbank ist führend bei Privat- und Firmenkunden in Deutschland. Mit künftig rund 1.200 Filialen verfügt die Commerzbank über eines der dichtesten Filialnetze der deutschen Privatbanken. Sie hat rund 60 Standorte in 52 Ländern und betreut fast 15 Millionen Privat- sowie 1 Million Geschäfts- und Firmenkunden weltweit. Die Commerzbank setzte kürzlich mit dem Launch einer mobilen Banking App für Privatkunden neue Maßstäbe.

Im Privatkundengeschäft der Bankenwelt ist erstklassiger Kundenservice der entscheidende Wettbewerbsfaktor. Als eine der führenden Banken Deutschlands entschied sich die Commerzbank daher zur Entwicklung einer modernen Mobile Banking-Lösung, die perfekt auf die Bedürfnisse ihrer rund 11 Millionen Privatkunden in Deutschland abgestimmt sein sollte. Die Bank setzte dabei auf Kapow Software. Innerhalb weniger Monate konnte die Commerzbank ihre bestehende B2C Online Banking-Plattform auf mobilen Endgeräten bereitstellen – ohne Einbußen in puncto Funktionalität oder Sicherheit.

Die Herausforderung

Die Commerzbank verfügte bereits über eine ausgereifte B2C Online Banking-Anwendung. Mit ihren vielschichtigen Menüpunkten und Navigationsstufen war die Applikation jedoch für den Zugriff von einem Desktop konzipiert und benötigte eine relativ hohe Bandbreite. Somit war sie kaum für die Nutzung auf Android, iOS oder anderen mobilen Plattformen geeignet. Der kleinere Bildschirm und die Beschränkungen hinsichtlich der Bandbreite ließen ein Nutzererlebnis, wie es sich die Commerzbank für ihre Kunden wünschte, nicht zu.

Die Commerzbank beschloss daher, eine hochwertige Lösung für das mobile Online Banking zu entwickeln, die eine Reihe von grundsätzlichen Anforderungen erfüllen sollte. So musste die Applikation mobil das gleiche Service-Level bieten, wie das bestehende Online Banking System und gleichzeitig vollkommen auf die mobile Nutzung zugeschnitten sein. Sie sollte mit allen beliebten Smartphones von iPhone bis Android harmonieren und eine möglichst schlanke Menüführung aufweisen. Zudem waren einige exklusive Features vorgesehen, die nur in der mobilen Variante der Online Banking-Lösung angeboten werden sollten. Die Mobile Banking-Lösung sollte zudem den gleichen Geschäftsprozessen und -regeln folgen wie ihre „große Schwester“ für den Desktop und sich sicher und nahtlos in die bestehende IT-Infrastruktur einfügen.

Die Lösung

Mit Hilfe des Kapow Katalyst konnte die Commerzbank ein Mobile Banking-Angebot schaffen, das ihren Kunden ein attraktives Nutzererlebnis bietet und die bewährten Prozesse und Regeln der bestehenden Online Banking-Lösung beibehält. Aufbauend auf der Online Banking-Webseite definierte die Commerzbank Web Services, die speziell auf die wichtigsten Funktionalitäten zur mobilen Nutzung zugeschnitten waren. Kapow Katalyst greift hierbei für jedes

„Mit Kapow Katalyst konnten wir die Funktionalitäten unserer bestehenden Online Banking-Plattform unkompliziert auf mobile Endgeräte übertragen. Es war ein einfacher, systematischer Prozess, der ein erstklassiges mobiles Nutzererlebnis für unsere Kunden schafft.“

— David Kreuzinger
 Abteilungsleiter Online und
 Mobilebanking, Commerzbank AG

COMMERZBANK 

„Mit Kapow Katalyst konnten wir die Prozesse und Regeln unserer bestehenden Anwendung weiter nutzen. Wir haben viel Zeit gespart, weil wir nicht extra APIs für unsere Kernanwendung aufsetzen mussten. Außerdem können wir die für die mobile Version nötige Daten der Desktopversion herausfiltern, Daten aus verschiedenen Unterseiten zusammenfassen und dem mobilen Nutzer alles so zur Verfügung stellen, wie er es braucht. Und all das ohne Einbußen hinsichtlich Sicherheit oder Performance.“

— David Kreuzinger
Abteilungsleiter Online und
Mobilebanking, Commerzbank AG

COMMERZBANK 

„Unsere Kunden haben das mobile Angebot sehr schnell angenommen. Das stärkt die Qualität unseres Kundenservice weiter. Wichtiger ist vor allem, dass wir eine Mobile Banking-Lösung geschaffen haben, die flexibel genug ist, auf zukünftige Kundenwünsche einzugehen und weitere Funktionalitäten zu integrieren.“

— David Kreuzinger
Abteilungsleiter Online und
Mobilebanking, Commerzbank AG

COMMERZBANK 

Online Banking-Feature einzeln auf die Website der Bank zu, extrahiert die nötigen Informationen und überträgt sie sicher und zuverlässig auf die mobilen Endgeräte.

Die auf Kapow Katalyst basierenden Web Services unterstützen das schlanke Interface, das von den meisten Smartphone-Nutzern gewünscht wird: Jeder Service greift einzeln auf die Website zu, arbeitet sich durch das Menü, filtert, um Datenvolumen zu sparen, nur die für mobile Nutzung nötige Daten heraus und transferiert alle Aktionen auf das mobile Endgerät. Durch die Entkopplung von alten und neuen HTML-Inhalten über ein Web Service Layer wurden neue Workflows und Funktionalitäten ermöglicht, die selbst auf mobilen Endgeräten mit geringer Bandbreite für ein optimales Nutzererlebnis sorgen.

Das Ergebnis

Nach wenigen Monaten launchte die Commerzbank ihre Mobile Banking-Lösung mit Standard-konformen Markups für iPhones und andere Endgeräte. Die mobile Applikation zeichnet sich durch eine besondere Nutzerfreundlichkeit aus und erhält ausgezeichnete Kundenbewertungen. Die Commerzbank Banking & Service App wurde seit 2011 bereits über 250.000 Mal heruntergeladen und wird täglich von mehr als 25.000 Commerzbank-Kunden genutzt.

Die Commerzbank kann nun zeitnah auf sich ändernde Anforderungen im Bereich Mobile Banking reagieren und jederzeit Daten aus beliebigen Datenbanken, Anwendung oder Website in die Applikation integrieren. Mit ihrem aktuellen Setup hat die Bank eine solide und flexible Plattform geschaffen, auf der sie schnell und nach Bedarf weitere Features für ihre Kunden hinzufügen kann.

Die Zukunft

Das Mobile Banking-Angebot der Commerzbank ist leicht konfigurierbar, so dass weitere Features und Erweiterungen fortlaufend integriert und künftige Kundenanforderungen schnell berücksichtigt werden können: So ist es inzwischen möglich auch Kontoauszüge, Kreditkartenabrechnungen sowie Wertpapierdokumente (inkl. Archiv) von unterwegs einzusehen und Beratungstermine zu vereinbaren.

Mit Kapow Katalyst kann jede Website mit geringem Aufwand in die mobile Lösung integriert werden – so ist die Commerzbank in Sachen Kundenservice immer auf dem aktuellen Stand, ohne Funktionalitäts-, Sicherheits- oder Performance-Aspekte zu vernachlässigen.

kapow
SOFTWARE
A Kofax Company

Kapow Technologies GmbH
Westhafenplatz 1
60327 Frankfurt
Phone: +49 69.710.456.160
www.kapowsoftware.com
EMEA_Sales@kapowsoftware.com

Über Kapow Software

Kapow Software, ein Kofax-Unternehmen, macht Big Data und Legacy Data unternehmensweit nutzbar und zugänglich. Hunderte der größten Unternehmen weltweit, darunter Audi, Intel, Fiserv, Deutsche Telekom sowie zahlreiche Regierungsbehörden, vertrauen auf unsere agile Big Data Integrationsplattform, um klügere Entscheidungen zu treffen, Prozesse zu automatisieren und bessere Geschäftsergebnisse schneller zu erzielen. Diese Organisationen nutzen unsere Plattform, um Anwendern eine flexible 360-Grad-Ansicht sämtlicher Informationen aus beliebigen internen und externen Quellen bereitzustellen und damit einen datenbasierten Wettbewerbsvorteil zu erlangen. Weitere Informationen finden Sie unter www.kapowsoftware.com.

Kapow Software and the Kapow Software brandmark are trademarks of Kapow Software. All other product or service names mentioned in this document may be trademarks of the companies with which they are associated.