

## Schwerpunkte.

Vertrieb Fahrzeugfinanzierung.

Online-Sales – Autokauf von A bis Z mit ein paar Klicks.



Die Digitalisierung erfasst immer weitere Bereiche des täglichen Lebens. Zur Selbstverständlichkeit gehört, dass etwa Unterhaltungselektronik, Kleider oder Pflegeprodukte mit wenigen Klicks digital ausgewählt, in den Warenkorb gelegt und erworben werden. Genau gleich funktionieren mittlerweile der Kauf und die Finanzierung von Fahrzeugen. Was einzelne Pioniermarken bereits vor Jahren starteten, erfasst nach und nach sämtliche Fahrzeughersteller. Das Online-Geschäft wird als alternativer Kanal parallel zum Verkauf vor Ort in der Garage wachsen – nicht zuletzt aufgrund des Trends zum Direktverkauf. Der Online-Verkauf ist damit ein wichtiger Teil der aktuellen Transformation, in der sich die gesamte Automobil-Industrie befindet.

BANK-now treibt deshalb mit ihren Partnern unter anderem Online-Sales-Projekte voran. Die Partner werden mit fundierter Expertise in Form von Beratung, Projektbegleitung, Entwicklung und IT-Umsetzung auf diesem Weg unterstützt. 2022 konnten wir Volvo, einen unserer strategischen Partner, bei einem Online-Sales-Projekt erfolgreich begleiten. Dabei war BANK-now insbesondere Folgendes wichtig:

- > Die Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden und des Partners bis ins Detail zu verstehen.
- > Die Customer Journey so benutzerfreundlich wie möglich zu gestalten.
- > Optimale Software-Lösungen mit grösstmöglicher Flexibilität für den Partner zur Verfügung zu stellen.
- > Professionelles Projektmanagement und eine fundierte, lösungsorientierte Beratung zu bieten.

Nebst diesem Online-Sales-Projekt konnten wir mit mehreren strategischen Partnern diverse Vertriebsprojekte erfolgreich in kurzer Zeit realisieren, und auch im Jahr 2023 stehen zahlreiche Projekte zur Umsetzung bereit. BANK-now zeigt so ihren Anspruch, nicht nur ein Finanzierungsinstitut zu sein, sondern eine zuverlässige Partnerin, die mit viel Herzblut die (digitalen) Weiterentwicklungen ihrer Kunden begleitet.

Vertrieb Kreditfinanzierung.

## Effizienzsteigerung dank firmenübergreifender Technologie.



Die Nutzung verschiedener direkter und indirekter Kanäle für den Vertrieb von Privatkrediten ist ein zentrales Element in der Kreditfinanzierungs-Strategie von BANK-now. Die effiziente Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern auf Basis möglichst automatisierter Prozesse ist dabei von entscheidender Bedeutung. Noch allzu oft werden allerdings Kreditanfragen bei Vermittlern oder Plattformen zuerst in deren eigenen Systemen erfasst und danach in einem manuellen Prozess an die Bank weitergeleitet.

BANK-now will Effizienzsteigerungen über die gesamte Wertschöpfungskette auch durch den Einsatz von Technologie erreichen. Ein wichtiges Instrument ist dabei die Bereitstellung eines passenden Angebots an APIs (Schnittstellen zum Verbinden unterschiedlicher IT-Systeme), dank denen die Systeme von Partnerunternehmen mit jenen der Bank verbunden, Medienbrüche reduziert und Daten über den gesamten Antragsprozess hinweg automatisiert ausgetauscht werden können.

Im Berichtsjahr konnte BANK-now ihre erste API-basierte Pilotanwendung mit einem grossen Vermittlungspartner in Betrieb nehmen. Daraus ergeben sich Vorteile für beide Seiten: Während beim Partnerunternehmen erhebliche manuelle Prozessaufwände wegfallen, reduziert dieser Digitalisierungsschritt die gesamte Durchlaufzeit eines Kreditantrags, erhöht die Datenkonsistenz und steigert auch die Effizienz aufseiten der Bank.

Diese APIs bilden deshalb die Grundlage für eine effiziente, flexible und einfache Zusammenarbeit in einem Multi-Kanal-Umfeld. Mit dem Ausbau dieses Angebots forciert BANK-now einen wichtigen Baustein für die durchgehende Digitalisierung und rüstet damit sich und ihre Partner bestens für die Zukunft.

Risikomanagement.

## Data Governance.



Mit der zunehmenden Digitalisierung und Automatisierung der Geschäftsprozesse sind sowohl das verarbeitete Datenvolumen wie auch die strategische Bedeutung der Daten gestiegen. Auch für BANK-now bilden Daten einen wichtigen Vermögenswert, denn nur mit umfangreichen und korrekten Daten können Risikomodelle weiterentwickelt und so Risiko und Ertrag optimiert werden. Fehlende oder falsche Informationen können zudem weitreichende Konsequenzen haben, etwa materielle Schäden, Reputationsverlust oder entgangenen Umsatz. Zudem haben auch die regulatorischen Anforderungen bezüglich Datenmanagement zugenommen.

Data Governance schafft einen Rahmen und die Grundlage, um die Daten besser zu verstehen und deren Qualität zu messen und zu optimieren. Dabei werden drei Hauptziele verfolgt:

### **Schaffung klarer Verantwortlichkeiten**

Sogenannte Data Owner übernehmen Verantwortung für die Korrektheit der Daten. Dabei ist wichtig, dass die Data Owner aus den Fachbereichen stammen, in denen die Daten entstehen bzw. produziert werden, um so das inhaltliche Verständnis der Daten sicherzustellen.

### **Systematisches Monitoring geschäftskritischer Daten**

Geschäftskritische Datenelemente werden auf Basis kritischer Geschäftsprozesse identifiziert und inventarisiert. Durch ein umfangreiches und regelmässig durchgeführtes Monitoring dieser Datenelemente wird die Qualität der Daten überwacht. Zudem wurden Prozesse zur Bereinigung fehlerhafter Datenelemente definiert.

### **Verankerung von Data Quality Standards in der Zielarchitektur**

Langfristig kann die Datenqualität nur optimiert werden, wenn direkt bei der Entstehung der Daten deren Überprüfung stattfindet. Dazu wurden innerhalb der Bank entsprechende Richtlinien und Standards (Data Quality Standards) geschaffen, die auch in der IT-Zielarchitektur verankert sind und festlegen, wie Datenqualitätsprüfungen in den Applikationen und an den Schnittstellen implementiert werden.

Strategie.

## Roadmap 2024 – grosser Fortschritt.



Das strategische Projekt Roadmap 2024 beinhaltet eine Reihe von Etappen auf dem Weg von BANK-now zum digitalen Leader im Schweizer Konsumfinanzierungsmarkt. Seit der Bündelung der einzelnen Projektpakete Anfang 2020 schreitet die Digitalisierung innerhalb der Bank und im Zusammenspiel mit den Partnern gemäss dem definierten Zeitplan voran und bildet weiterhin eine der wichtigsten strategischen Triebfedern.

Nachdem mit der Implementierung neuer APIs (Schnittstellen zum Verbinden unterschiedlicher IT-Systeme) bereits im Vorjahr Erfolge gefeiert werden konnten, hat sich die Effizienz im Antragsmanagement sowohl innerhalb der Bank wie auch bei den Partnern weiter verbessert. Mit der Roadmap 2024 unterstützt BANK-now also auch die digitale Transformation ihrer Partner. In diesem Kontext wurde mit unserem digitalen Bundling-Offering, bei dem Leasing und Versicherung für unsere Kunden gebündelt werden, ein weiterer Schritt in Richtung lückenlose digitale Antragsstrecken unternommen.

Gleichzeitig wird das Dokumenten-Scanning laufend weiterentwickelt. Dieses bildet eine zentrale Grundlage für die künftigen Etappen der Digitalisierung. Und im Verlauf von 2023 werden auch bei weiteren Partnern unsere neuen APIs eingeführt, wodurch die Partner Services aus unserer eigenen «API Factory» nutzen und so ihre Arbeitsabläufe nach ihren Bedürfnissen vereinfachen können.

IT und Technologie.

## Stabile IT-Plattform – Grundlage für einen reibungslosen Betrieb.



Für die erfolgreiche Geschäftsabwicklung ist ein reibungsloser IT-Betrieb absolut entscheidend. Dazu gehört eine sichere und stabile IT-Plattform, die der geschäftskritischen Bedeutung einer umfassenden Cyber Security Rechnung trägt. BANK-now investiert laufend in die Erneuerung und die Optimierung ihrer IT-Plattform, um so auch zukünftig auf eine solide technische Basis für den Geschäftserfolg vertrauen zu können. Was braucht es für eine stabile IT-Plattform? Zwei Beispiele aus einer Reihe von Massnahmen, die im vergangenen Jahr umgesetzt wurden, veranschaulichen dies gut:

Zum einen ist eine fortlaufende Aktualisierung der technischen Komponenten essenziell (sogenanntes IT Lifecycle Management), damit die IT stets auf dem neuesten Stand bleibt. So wurde beispielsweise im vergangenen Jahr die gesamte Drucker-Flotte erneuert. Sie unterstützt nun neue Funktionalitäten wie «SecurePrint» oder «Print Delegation» für die Zustellung eines Dokuments aus dem Homeoffice an eine Vertreterin oder einen Vertreter vor Ort im Büro. Gleichzeitig sind die neuen Druckermodelle dank geringerem CO<sub>2</sub>-Ausstoss ökologischer.

Zum anderen ist die Überwachung des laufenden Betriebs mittels eines geeigneten Monitorings und gut geschulter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wichtig. Dies erlaubt eine rasche und gezielte Reaktion, wenn ein Fehler auftritt. Auch in diesem Bereich wurden zum Beispiel mit einem verbesserten Überwachungstool weitere Fortschritte erzielt. Nebst der Erkennung von effektiven Problemen können neu auch potenzielle Problemquellen identifiziert werden, um frühzeitig proaktiv einzugreifen und so Fehler zu vermeiden.

BANK-now wird weiterhin einen Fokus auf die Erneuerung und die Erweiterung der IT-Infrastruktur legen, um auch zukünftig auf eine aktuelle und stabile IT-Plattform zählen zu können.