



# Digitale Identität im Privatkundengeschäft

## Digitale Lösungen zur Identifizierung & Authentifizierung sind mitunter bereits gelebte Praxis – end-to-end digitale Prozesse entscheiden den „Kampf“ um den digitalen Kunden



### Warum ist das Thema wichtig?

- Die Rahmenbedingungen der Identifizierung sind gesetzlich klar definiert – die Umsetzung und der Ablauf unterscheiden sich häufig in den Unternehmen
- Der digitale Kunde erwartet einen schnellen und reibungslosen Onboarding-Prozess – die Corona Pandemie verstärkt diesen Trend
- Durch Prozess- & Medienbrüche im Onboarding-Prozess verlieren Sie potenzielle Kunden bei erhöhten Kosten– nutzen Sie die Chancen der Digitalisierung
- Post- & Video-Ident waren gestern – FinTechs setzen den Standard und bauen in Sachen Identifizierung und Authentifizierung auf Lösungen zur digitalen Identität
- Damit legen Sie den Grundstein für Digitale Services „Anytime“ und „Anywhere“



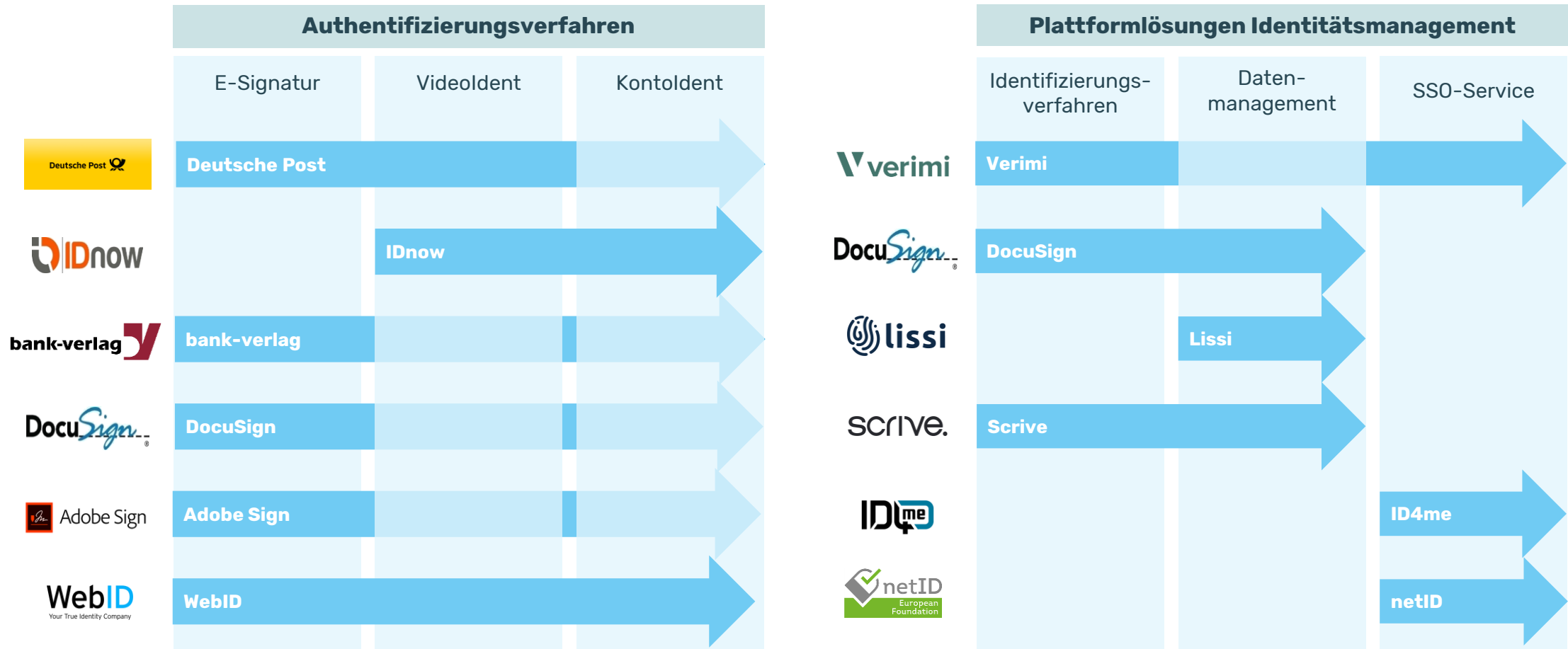
### Welchen Nutzen haben Sie davon?

- **Reduzierte Durchlaufzeiten** – mit modernen, technischen Lösungen reduzieren Sie den manuellen Aufwand und entlasten Vertrieb & BackOffice
- **Verringerte Kosten** – ein schlankes, digitales Onboarding senkt Ihre Kosten nachhaltig und schafft zusätzliches Potenzial für wertschöpfende Tätigkeiten
- **Customer Experience** – mit dem digitalen Onboarding-Prozess führen Sie den Kunden medienbuchfrei zum Abschluss und erhöhen die Customer Experience
- **Zeit- & Ortsunabhängigkeit** – der elektronische Identitätsnachweis ist 24/7 verfügbar und bildet damit den Grundstein für e2e-digitale Antragsstrecken
- **Skalierbar** – die Lösungen lassen sich individuell an Ihre Bedürfnisse anpassen



# Überblick führender Anbieter - Wir navigieren Sie durch Ihre Möglichkeiten

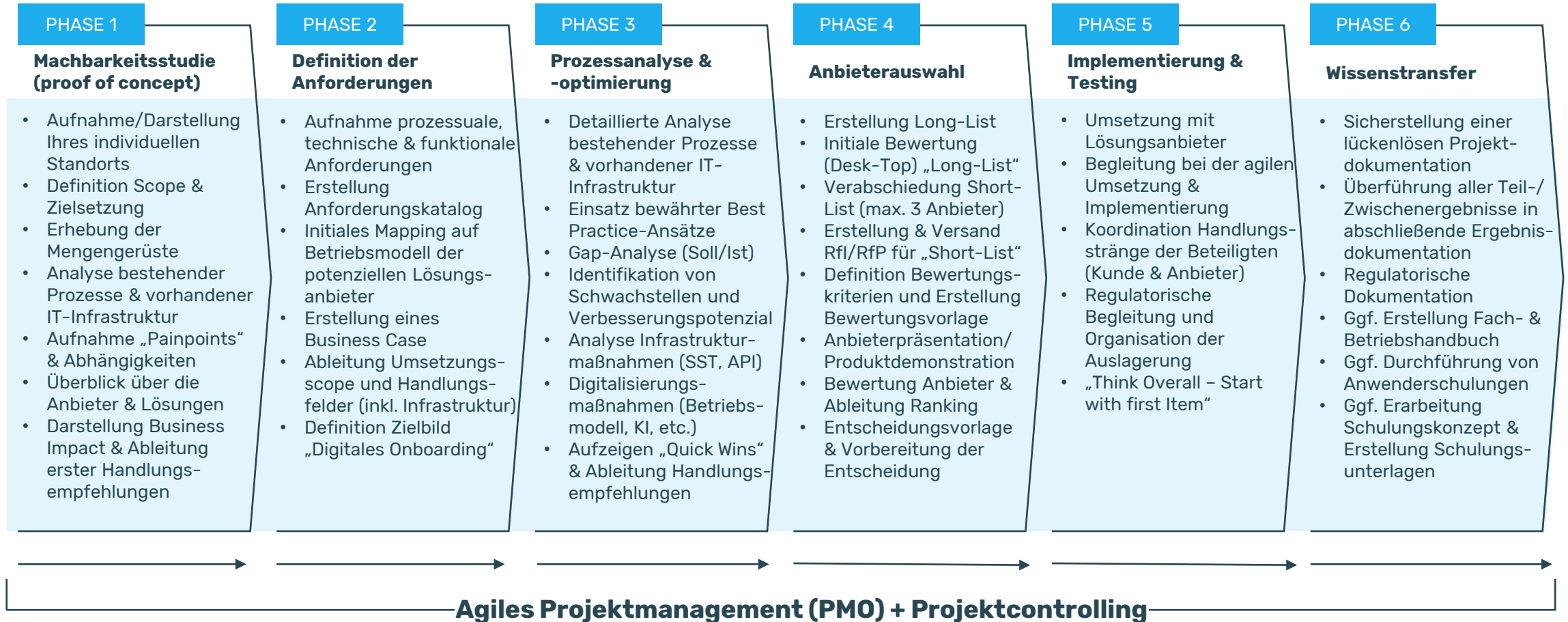
**Es gibt eine Vielzahl von Anbietern. Gemeinsam finden wir die für Sie zielführende Lösung und richten Ihre Prozesse kundenzentriert aus**





# Unser Beratungsansatz

**Die sechs Phasen sind agile Projektmodule, die selektiv beauftragt und individuell an Ihre Bedürfnisse angepasst werden können**





# Digitale Identität | Erfolge und Mehrwert

**Wir unterstützen Sie bei der Realisierung Ihrer Vorhaben und stellen gemeinsam mit Ihnen sicher, dass auch die strategischen Ziele berücksichtigt werden**

plenum Studie März 2020

## Customer Journey im Girokontoeröffnungsprozess

*Workshop-orientierte Beratung zur Optimierung des Kunden-Onboarding-Prozesses*

- Studie hat gezeigt, dass Banken einen großen Nachholbedarf haben, um die Customer Journey zu einem Erlebnis für den Kunden zu machen
- Nur 5 Banken aus der Studie haben einen volldigitalisierten Prozess bei der Kontoeröffnung. Vorreiter sind Neobanken
- Wartezeiten bei der digitalen Legitimation toppen die Legitimation in der Postfiliale
- Es gibt keine dynamische Zusammenstellung der Dokumente, damit der Kunde nur die wirklich erforderlichen Vertragsunterlagen erhält.

## Ausgewählte Kunden der Studie



*Durchführung der Studie unter Einsatz von Probanden bei 22 Banken*

- Postbank, Deutsche Bank, Commerzbank
- ING, Comdirect, DKB, 1822direkt, Consors Bank, N26, Boon,
- Raiffeisen-Volksbank, Sparda-Bank, Degussa Bank, Targo Bank, Santander, Hypovereinsbank
- Volkswagen Financial Services



*Bis zur Volldigitalisierung ist noch ein weiter Weg - Offline schlägt häufig Online*



*Kein Unterschied zwischen Präsenzbanken und Direktbanken erkennbar*



*Automatisierung der manuellen Prozesse sowie Verbesserung der Kommunikation & Prüfsicherheit*



Referenz

## Systemrelevante Geschäftsbank | Finanzinstitut

*Einführung der Video-Identifikation im Retail-Banking*

- Analyse vorhandener Prozesse, Strukturen und IT-Infrastruktur im Kunden-Onboarding-Prozess
- Erstellung eines Business Case und Ableitung des Umsetzungssscopes und der Handlungsfelder
- Definition der fachlichen und technischen Anforderungen sowie Auswahl geeigneter Lösungsanbieter
- Prozessoptimierung und -digitalisierung im Hinblick auf die gewählte Lösung zur Video-Identifikation
- Agile Begleitung bei der Umsetzung und Implementierung sowie Koordination der durchzuführenden Maßnahmen