BankingGuide GmbH

Stand: Juli 2024

Inhalt

1 Übersicht 1
1.1 Programmbeschreibung BankingGuide 1
2 Systemarchitektur 6
2.1 Frontend 7
2.2 Backend 8
2.3 Bausteinsicht 8
3 Glossar 9
4 Sicherheitsmaßnahmen 9
5 Anwendungsbetreuung 11
6 Abkürzungen, Begriffe und Definitionen 11

1 Übersicht

1.1 Programmbeschreibung BankingGuide

Der BankingGuide unterstützt den jeweiligen Berater volldigital und kanalübergreifend bei der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von ZV-Beratungen mit Firmenkunden.

Der BankingGuide ZV baut fachlich-inhaltlich auf dem Konzept von ProFi ZV auf. Der BankingGuide GWK ZV ist fachlich-inhaltlich abgeleitet aus dem Konzept Profi ZV und für den Einsatz im Zielsegment optimiert. Aus fachlicher Sicht ist der BankingGuide eine Evolution dieses Konzepts. Aus technischer Sicht ist es eine Revolution, da der BankingGuide auf der Omnikanalplattform der Atruvia AG gehostet wird und deren Schnittstellen und Funktionalitäten nutzt.

Die Grafik zeigt die Kernmerkmale des BankingGuide.

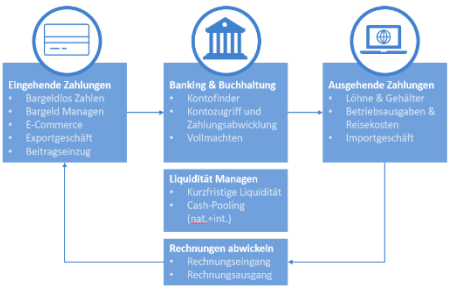


Vertriebserfolg

Die Anwendung BankingGuide hat das primäre Ziel, Transaktionen, Produktabsatz und Überleitungen an in- und externe Experten der Volksbank Raiffeisenbanken zu steigern. Durch die Beratung entlang der Finanzlieferkette des Kunden wird der Zahlungsverkehr dabei adressatenorientiert dargestellt.

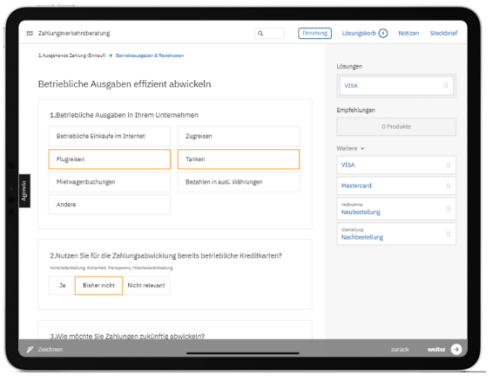


Fachlich deckt der BankingGuide das ZV-Lösungsspektrum der Zielsegmente im Firmenkundengeschäft ab und unterstützt damit das Beziehungsmanagement und die digital-persönliche ZV-Beratung im Firmenkundengeschäft.



Intelligente und untereinander verknüpfte Algorithmen auf der Basis der Kundendaten sowie Analysefragen führen zu

- Produktlösungen
- Optimierungsmaßnahmen beim Kunden sowie
- Überleitungen an in- und externe Experten der Volksbank Raiffeisenbank



Der BankingGuide hat ebenfalls alle vertriebsnotwendigen Informationen an Bord. Neben Pflichtinformationen wie Preisen sind auch Werbeflyer, Filme und perspektivisch auch Verträge in der Anwendung enthalten oder über Schnittstellen einbindbar. Die Berater haben ihre Beratermappe immer in digitaler Form und an der benötigten Stelle griffbereit.

Strategiekonform

Im Geschäftsfeld Firmenkunden – insbesondere in den Segmenten Mittelstand/oberer Mittelstand – wurde der persönliche Kontakt zwischen Kunde und Berater als entscheidender Wettbewerbsvorteil seitens der GFG identifiziert. Der BankingGuide unterstützt Berater dabei, diesen Vorteil mit Hilfe einer digitalen Beratungslösung weiter auszubauen.

Die Anwendung BankingGuide ist für den Einsatz auf einem Tablet oder Convertible optimiert und lässt sich so ideal in persönliche Kundengespräche einbinden. Durch Stift-, Touch- sowie Drag- and-Drop-Funktionen lässt sich das Kundengespräch mit Hilfe der Technik interaktiv gestalten.

Ebenfalls ist der BankingGuides für den Einsatz im persönlich-digitalen Gespräch via Co-Browsing konzipiert und entwickelt worden. Er gliedert sich wie folgt in die BankingGuide-Lösungslandschaft ein.



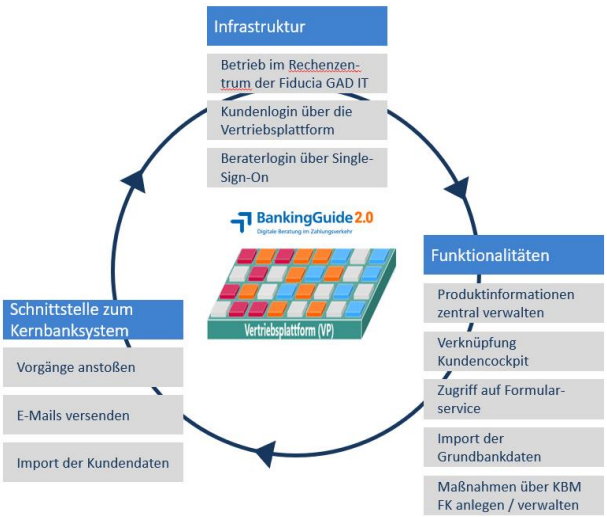
OKP-integriert

Durch die OKP-Integration fügt sich der BankingGuide in das Arbeitsumfeld der Berater ein. So ist z.B. kein separater Login mehr notwendig. Eine Zahlungsverkehrsberatung lässt sich z. B. über Kundenbeziehungsmanagement (KBM) anlegen.

Des Weiteren werden die für die Anwendung sinnvollen Funktionalitäten in die Gesprächsvor- und-nachbereitung mit einbezogen. Exemplarisch zu nennen ist hier z. B. die Maßnahmenverwaltung.

Auch die Schnittstellen in das Kernbankensystem sind Bestandteil der OKP-Integration. Beispielsweise werden hierüber Produktionsprozesse aus dem BankingGuide heraus angestoßen sowie E-Mails im Namen des Beraters an den Kunden verschickt.

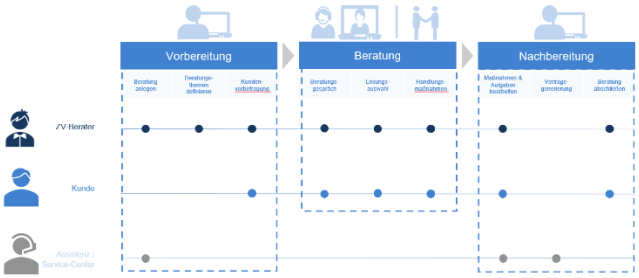
Durch die sukzessive Erweiterung der Omnikanalplattform mit neuen Funktionalitäten wird sich so auch der Funktionsumfang des BankingGuides zukünftig erweitern. Im Folgenden ein Auszug aus den aktuellen Funktionalitäten, welche aus der OKP-Integration resultieren:



Omnikanalfähig

Die im vorherigen Kapitel beschriebene Tiefenintegration des BankingGuides in die Omnikanalplattform erlaubt eine Omnikanalfähigkeit im Zusammenspiel zwischen ZV-Berater, Assistenz und Kunde. Insbesondere der Kundeneinbezug (BankingGuide ZV) in die Gesprächsvorbereitung stellt prozessual einen deutlichen Mehrwert dar, da für die Beratung notwendige Informationen und Angaben vom Kunden im Vorfeld digital eingeholt werden können und somit in der Beratung alle entscheidungsrelevanten Informationen vorliegen.

Nach einer ZV-Beratung mit dem BankingGuide werden darüber hinaus die für den Produktionsprozess notwendigen Schritte im Wesentlichen automatisiert angestoßen. Unter anderem werden die mit dem Kunden vereinbarten Maßnahmen an die Maßnahmenverwaltung von Kundenbeziehungsmanagement übergeben und dort durch Bank und Kunde verwaltet.

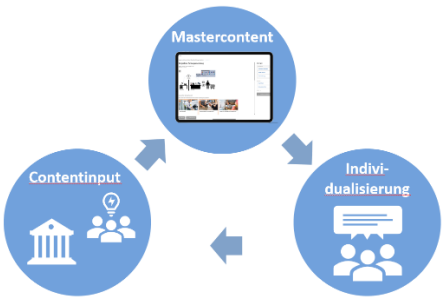


Master-Content

Der BankingGuide ist in der Standardauslieferung mit einem Master-Content ausgestattet. Hierbei handelt es sich um:

- Fragenlogiken/Algorithmen
- Produktinformationen
- Marketingmaterialien (Flyer/Videos)

Diese Inhalte wurden gemeinsam mit Anwendern sowie Produktlieferanten der Genossenschaftlichen FinanzGruppe entwickelt. Dieser Master-Content wird zukünftig mit den benannten Anwendern und Produktlieferanten weiterentwickelt und aktuell gehalten. Nutzende Banken haben die Möglichkeit sich an diesen Master-Content dauerhaft anzudocken und sind so immer up-to-date.



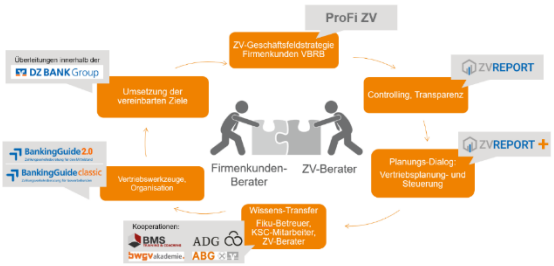
Individualisierbar

Ergänzend zum Master-Content besteht für die Volksbanken Raiffeisenbanken die Möglichkeit den BankingGuide an die eigenen Bedürfnisse anzupassen. Gesamte Logiken und Algorithmen können bankseitig eigenständig angelegt und administriert werden. Sie finden die Möglichkeit der Individualisierung auf der Omnikanalplattform unter **Service > BankingGuide administrieren**.

Details finden Sie im Abschnitt *Administration zur Individualisierung (S.* ***Fehler! Textmarke nicht definiert.****)*.

Schnittstellen zu ergänzenden Lösungen

Der BankingGuide verfügt sowohl fachlich als auch technisch über diverse Schnittstellen. Fachlich gliedert sich der BankingGuide in den Marktbearbeitungskreislauf Zahlungsverkehr bei den Vertriebswerkzeugen ein. Technisch verfügt der der BankingGuide über Im- und Exportschnittstellen zu relevanten Lösungen der Volksbanken Raiffeisenbanken, wie zum Beispiel dem ZV-Report. Über die Schnittstellen der Omnikanalplattform verfügt der BankingGuide darüber hinaus über weitere Schnittstellen, beispielsweise zu MinD.banker. Diese werden sukzessive ausgebaut, um über die Vernetzung den Beratungsprozess von der Vor- bis zur Nachbereitung weiter zu optimieren.



Einführungsprozess

Der BankingGuide ist eine lizenzpflichtige Lösung der BankingGuide GmbH, einem Joint-Venture der DZ BANK sowie der BMS Consulting. Für die Einführung stehen folgende Einführungsbausteine zur Verfügung, wodurch ein reibungsloses und zielorientiertes Onboarding gewährleistet werden soll:

Modulares Angebot

Hinsichtlich des Einführungsprozesses bietet die BankingGuide GmbH den Volksbanken Raiffeisenbanken folgende modulare Einführungsbausteine an:

- Einführungspaket - verpflichtend

  BankingGuide auf der OKP mit Master-Content, individualisierten Preisen und Kontomodellen sowie Schulung von max. 10 Mitarbeitern
- Individualisierungspaket - optional

  Individuelle, im Workshop erarbeitete, Content-Konfiguration abweichend vom Master-Content inkl. technischer Umsetzung
- Pilotphasenpaket - optional

  Pilotphase mit 2-3 ausgewählten Berater vor der Live-Schaltung des BankingGuide zur Optimierung von Content und Prozessen in der Bank
- Mitarbeiterschulungspaket - optional

  Schulung weiterer Berater – für größere Banken, welche mehr als zehn Mitarbeiter mit dem BankingGuide schulen möchten.
- Mitarbeitercoachingpaket - optional

  Einzelcoachings von Berater im Echtkundengespräch mit dem BankingGuide
- Konfigurationspaket - optional

  Schulung von Bankmitarbeiter in der Nutzung des Konfigurators zur eigenständigen Veränderung des Contents durch die Bank

2 Systemarchitektur

Kontextabgrenzung

Der Kontext ergibt sich aus dem Betrieb der Anwendung auf der Omnikanalplattform. Die Omnikanalplattform bietet als Plattform Services und Schnittstellen in das Kernbankverfahren und zu anderen Anwendungen auf der Plattform.

Zu den Services zählt neben dem Betrieb eine zentrale Benutzerverwaltung mit Rechtemanagement. Auf der Plattform kann die Multimandantenfähigkeit über ein Framework und Datenbank der Plattform abgebildet werden.

Fachlicher Kontext

Anzubindende Schnittstellen aus der OKP-Plattform.

Kommunikationsbeziehung	Eingabe	Ausgabe
Benutzerverwaltung	x	
Schnittstelle Kunde	x	
Schnittstelle Konto	x	
Schnittstelle Mandanten	x	
Schnittstelle Aufgaben KBM-FK		x

Technischer Kontext

Anbindung an den Schnittstellen der Omnikanalplattform.
Um die Multimandantenfähigkeit der Omnikanalplattform in Richtung der Datenbank zu integrieren, wird das Atruvia AG Framework (SPIN-Plugin) verwendet.
Weitere Services der Omnikanalplattform:

- CAS für Berater - User, Login, Rechte
- CAS für Kunden - User, Login, Rechte
- Mandanteninformationen (Bank)

Technische Grenzen

Mit der Architektur wird es für alle Mandanten immer dieselbe Version geben und für einzelne Mandanten keine Sonderwünsche umsetzbar sein.

Technologien

Liste der in der Anwendung verwendeten Technologien.

- Java 11 mit Spring Boot
- Angular 8
- Oracle Datenbankserver
- Laufzeitumgebung: Docker Container

Datenhaltung

Datenhaltung innerhalb der Omnikanalplattform im Oracle Datenbank-Cluster.
Jede Backend-Anwendung erhält ein Schema, in dem alle Daten aller Mandanten liegen, für die Unterscheidung wird ein Diskriminator (RZBK) in den Tabellen verwendet.

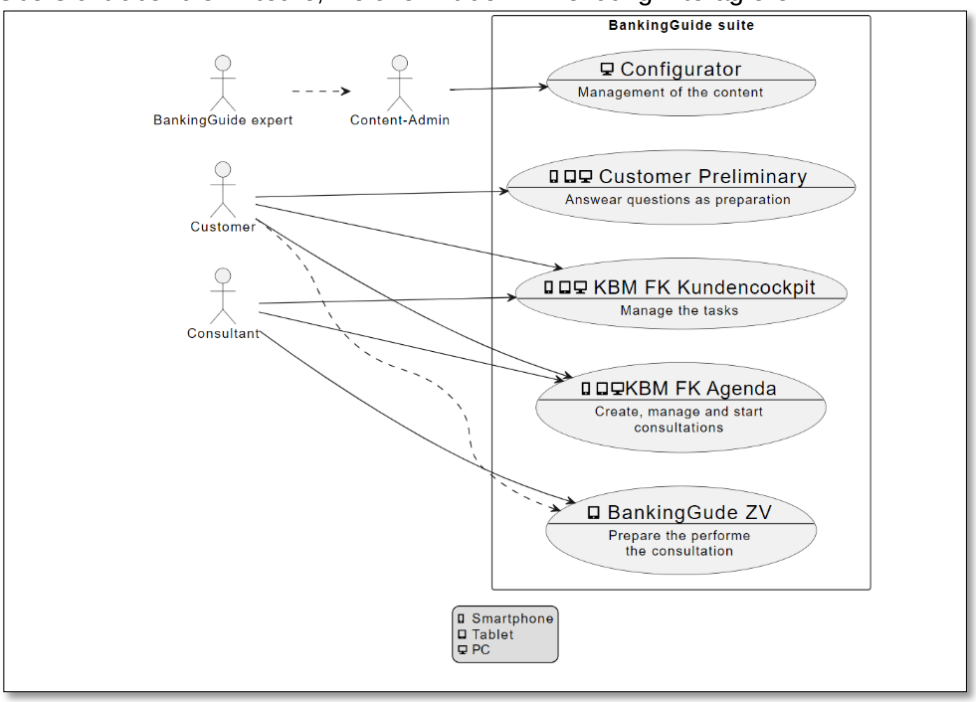
2.1 Frontend

Die Anwendung besteht aus den folgenden Frontend-Anwendungen, welche als Angular SubPath Apps und WebComponents in die Omnikanalplattform integriert sind.

- Beratungsanwendung
  - Durchführung der Vorbereitung des Beraters und der Hauptberatung mit dem Kunden
  - Optimiert für das iPad Pro und Windows-Convertibles
  - Aufruf aus der KBM FK Agenda heraus als neuer Tab
- Vorbefragung des Kunden
  - Beantwortung von Fragen durch den Kunden in Vorbereitung auf die Beratung
  - Integriert in das Portal
- Konfigurator
  - Bearbeiten und Individualisierung des Inhalts der Anwendung
  - Verwaltung von Instanzen und Usern
  - Aufruf in einem separaten Tab
- KBM FK Agenda Integration
  - Anlegen von Beratungen innerhalb eines KBM FK Termins
  - Integration als WebComponent direkt in der Agenda
- Administrator Landingpage
  - Freischaltung der Lizensierung und Aufruf des Konfigurators
  - Einzelne Seite integriert in das Portal unter Settings

Akteure

Übersicht über die Akteure, welche mit der Anwendung interagieren.



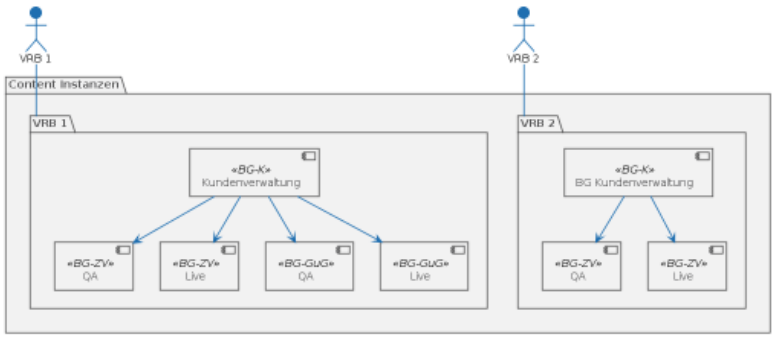
2.2 Backend

Java Backend Anwendungen:

- BankHub
  - Verwaltung von BankingGuide Anwendungen und deren Instanzen
  - Zentrale Speicherung von Kundendaten und durchgeführten Beratungen, auf diese greifen alle BankingGuide Anwendungen zu
- Beratungsanwendung (BG ZV)
  - Anwendung mit der Businesslogik für die Beratung
  - Zugriff auf den BankHub für Kunden- und Beratungsdaten
  - Der Inhalt kann durch den Mandanten über den Konfigurator individualisiert werden
  - Multi-Instanz fähige Anwendung

Anwendungs-Instanzen

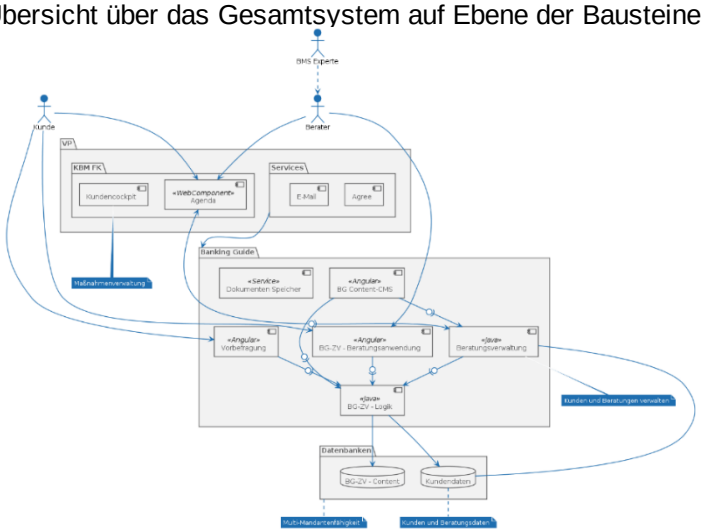
Die BankingGuide Anwendung ist eine multi-Instanz Anwendung.
Mandanten können aus dem BankHub heraus mehrere unabhängige Instanzen der Anwendung starten, hierbei werden neue Einträge im Schema der Datenbank erzeugt.
Die Instanzen können unterschiedlichen Inhalt besitzen und individualisiert werden.



2.3 Bausteinsicht

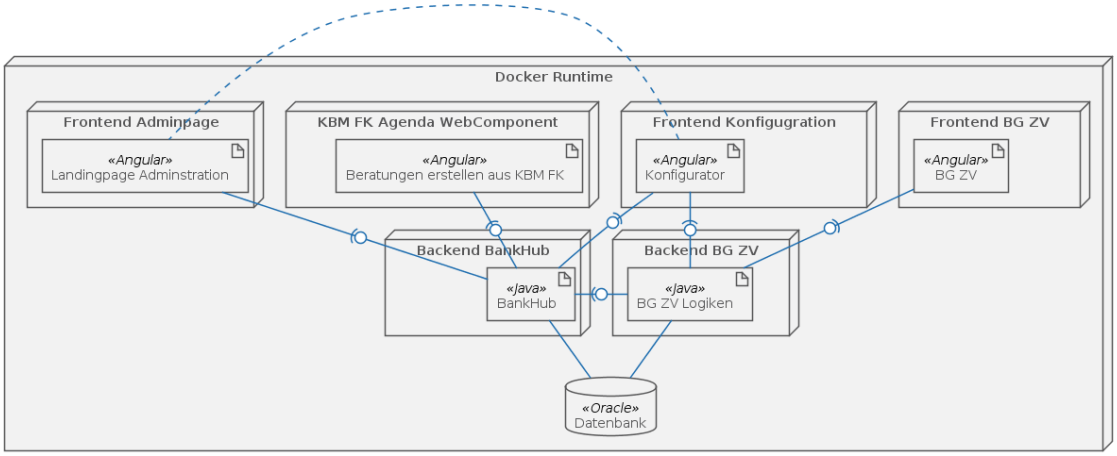
Whitebox-Gesamtsystem

Übersicht über das Gesamtsystem auf Ebene der Bausteine mit Akteuren und Schnittstellen.



Verteilungssicht

Deployment-Diagram auf Basis von Containern.
Jedes Frontend einer Abschlussstrecke wird in einem einzelnen Container betrieben.



3 Glossar

Begriff	Definition
BG	BankingGuide
Mandant	Ein Kunde, der einen BG kauft, dies sind die einzelnen VR-Banken
Content	Produkte, Fragen, Lösungen etc. Daten des Systems
OKP	Omnikanalplattform der Atruvia AG
Instanz	Eine lauffähige Instanz der Anwendung.

4 Sicherheitsmaßnahmen

Der BankingGuide wird, wie beschrieben, auf der Omnikanalplattform der Atruvia AG betrieben. Wesentliche Teile der Sicherheitsmaßnahmen sind daher über die allgemeinen Sicherheitsmaßnahmen der Omnikanalplattform abgebildet.

Den Link zu den aktuellen Sicherheitsmaßnahmen, Sicherheitskonzept Services 470 Omnikanalplattform, finden Sie hier (im Netz der Atruvia AG aufrufbar):
https://securityportal.rz.bankenit.de/ism.html

Über die IT-Sicherheitsmaßnahmen, welche der BankingGuide seitens der Omnikanalplattform nutzt, wurden hinsichtlich der Schutzanforderungen nachfolgende, BankingGuide-spezifische, Sicherheitsmaßnahmen umgesetzt:

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des BankingGuide steht in einem unmittelbaren Zusammenhang mit der Verfügbarkeit der Omnikanalplattform, welche im verlinkten Sicherheitskonzept der Omnikanalplattform geregelt ist.

Darüber hinaus wurde für den BankingGuide ein Systemmonitoring implementiert, welches die Verfügbarkeit sowie die Performance der Anwendung stetig überwacht. Im Falle von Problemen mit der Anwendung besteht so die Möglichkeit rechtzeitig einzugreifen. Sollte es dennoch zu einem unerwarteten

Systemabsturz kommen, steht das Supportteam des BankingGuide von Mo-Fr. in den Kernarbeitszeiten von 8-18 Uhr in Kontakt mit der Systemadministration der Omnikanalplattform. Hierüber wird gewährleistet, dass ein Neustart des BankingGuide innerhalb von 2 Stunden erfolgen kann.

Hinsichtlich der technischen Entwicklung der Anwendung sind die Systemumgebungen strikt voneinander getrennt. Neben der Produktivumgebung, auf welcher die Bank arbeitet, existieren sowohl eine Entwicklungs- als auch eine Testumgebung. Entwicklungs- oder testbedingte Systemfriktionen in der Produktivumgebung werden hierdurch ausgeschlossen. Ebenfalls werden Systemupdates in der Entwicklungs- und Testumgebung ausgiebig getestet, bevor diese in die Produktivumgebung überführt werden, um eine stabile Produktivversion zu gewährleisten.

Integrität

Hinsichtlich des Schutzziels der Integrität – Korrektheit der Daten und korrekte Funktionsweise des Systems – durchläuft der BankingGuide im Entwicklungsprozess folgende Teststufen:

1. Technische Entwicklungsphase: Schwerpunktmäßig technische Tests durch automatisierte Testvorgänge und dedizierte Tester im Entwicklungsteam
2. Fachliche Entwicklungsphase: Verprobung des MasterContents durch dedizierte Tester und Pilotbanken
3. Publication: Verprobung jedes Updates im Rahmen der Publication im Rahmen einer 14-tägigen Testphase durch die OKP-Pilotbanken, welche den BankingGuide lizenziert haben

Die Volksbank Raiffeisenbank hat darüber hinaus die Möglichkeit, die fachliche Konfiguration des BankingGuide zu individualisieren. Diese Funktionalität ist jedoch nur einem definierten Admin-Benutzerkreis gestattet, welcher über BAP-Kompetenzen / Funktions-IDs berechtigt wird.

Vertraulichkeit

Die Daten im BankingGuide unterliegen dem Datenschutz und sind nur für den berechtigten Personenkreis verfügbar. Hinsichtlich der Einrichtung und Konfiguration des BankingGuide sind definierte BAP-Kompetenzen / Funktions-IDs notwendig (siehe Leitfaden Grundlagen OKP).
Zur Sicherstellung der technischen Vertraulichkeitsanforderungen werden im Wesentlichen die Verschlüsselungs- und Rechtekonzepte der Omnikanalplattform in Anspruch genommen. Mitarbeiter der BankingGuide GmbH haben keinen Zugriff auf die Anwendung BankingGuide. Die einzige Ausnahme stellt die Fernwartung über das Banksystem dar, für welche eine gesonderte AV-Vereinbarung mit der BankingGuide GmbH getroffen wird.

Authentizität

Der BankingGuide übernimmt in der Beratungsanwendung die User-Token der Omnikanalplattform. Diese Usertoken differenzieren den Anwender in Berater und Kunde. Das Rollen-Rechte-Konzept innerhalb des BankingGuide differenziert diese Rollen-Rechte ebenfalls. Eine ergänzende Konfiguration durch die Bank oder separate Anmeldungen sind daher nicht notwendig.

5 Anwendungsbetreuung

Für die Anwendung stehen durch die BankingGuide GmbH zum Anwendungsbetrieb fachliche und technische Ansprechpartner zur Verfügung. Diese Ansprechpartner sind primär erreichbar über das Ticketsystem der Atruvia AG, in Ausnahmefällen ebenfalls unter support@bankingguide.de zentral erreichbar.

6 Abkürzungen, Begriffe und Definitionen

Verfügbarkeit	Verfügbarkeit bedeutet, dass die Daten im erforderlichen Zeitraum zur Verfügung stehen.
Vertraulichkeit	Vertraulichkeit verlangt, dass Daten nicht unberechtigt weitergegeben oder veröffentlicht werden.
Integrität	Integrität von IT-Systemen ist gegeben, wenn die Daten vollständig und richtig zur Verfügung stehen und vor Manipulation und ungewollten oder fehlerhaften Änderungen geschützt sind.
Authentizität	Authentizität ist gegeben, wenn ein Geschäftsvorfall einem Verursacher eindeutig zuzuordnen ist.



BankingGuide GmbH