



Case Study - ReiseBank AG

comwrap erschließt mit Digitaler Transformation neue
Kunden- und Geschäftsfelder für die ReiseBank

Aufgabe: Fit machen für die digitale Zukunft

Die ReiseBank steht vor den gleichen Herausforderungen wie alle europäischen Banken. Das bisherige Geschäftsmodell gerät von mehreren Seiten unter Druck: Niedrig-Zinsen stellen bisherige Erlösmodelle infrage, strenge Regularien begrenzen die unternehmerische Bewegungsfreiheit, und neue Player mit neuen digitalen Geschäftsmodellen drängen in den Markt. Gleichzeitig ändert sich das Kundenverhalten: Eine 24-Stunden-Erreichbarkeit wird zur Selbstverständlichkeit, ein vollumfassender mobiler Service wird erwartet, und die Kunden zeigen bislang keine Bereitschaft, für Bankdienstleistungen höhere Entgelte zu bezahlen. Wenn sich Banken nicht den neuen Kundenbedürfnis-

sen anpassen, drohen sie austauschbar zu werden. Und Austauschbarkeit kann existenzbedrohend sein.

Die ReiseBank – ein Tochterunternehmen der DZ-Bank AG – hat diese Gefahren erkannt und setzt seit 2016 auf die externe Beratung durch comwrap.

Die Frankfurter E-Business-Experten unterstützen den Marktführer im Geschäft mit Reisezahlungsmitteln seitdem in allen Themen der digitalen Transformation. comwrap hilft der ReiseBank, bisherige Geschäftsmodelle in eine neue Zeit zu überführen, entwickelt neue Ideen, verzahnt interne Prozesse und setzt die Strategie technisch um.

”

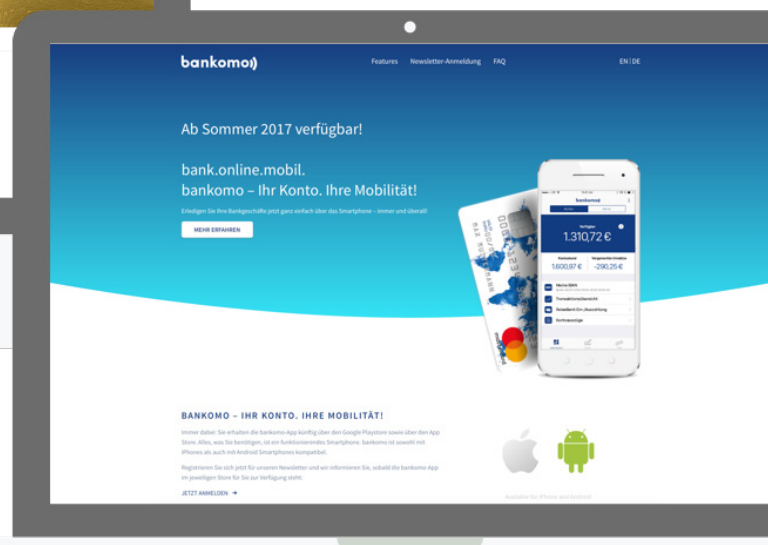
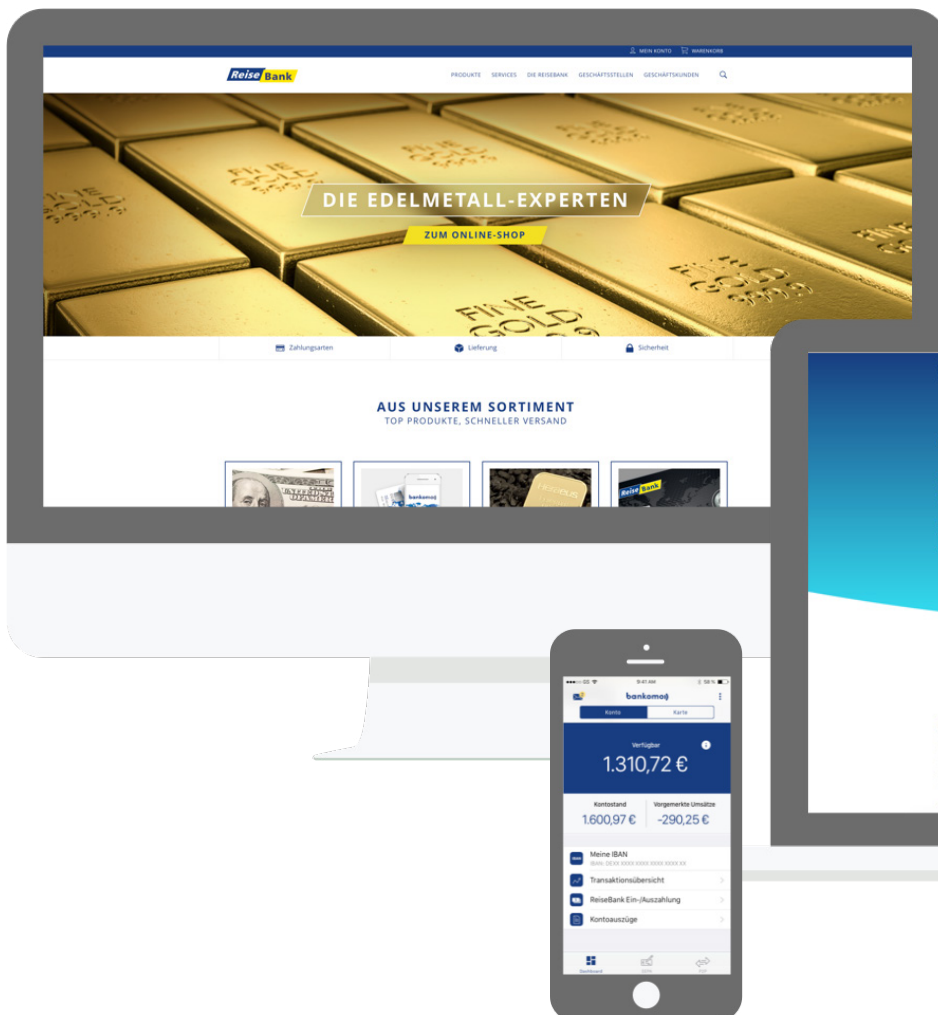
Unsere Beratungsaufgabe ist hier umfassend und setzt früh und tief im Unternehmen an. Zentrale Aufgabe von comwrap ist es zu garantieren, dass die gesamte Transformation nicht aus Bankensicht, sondern aus Kundensicht erfolgt.

comwrap-Geschäftsführer
Mathias Hermann

Strategie: Firmenwebsite und Online-Shop verzahnen

Mit zunächst drei Projekten nahm die ReiseBank erste Schritte auf dem Weg in eine neue digitale Zukunft:

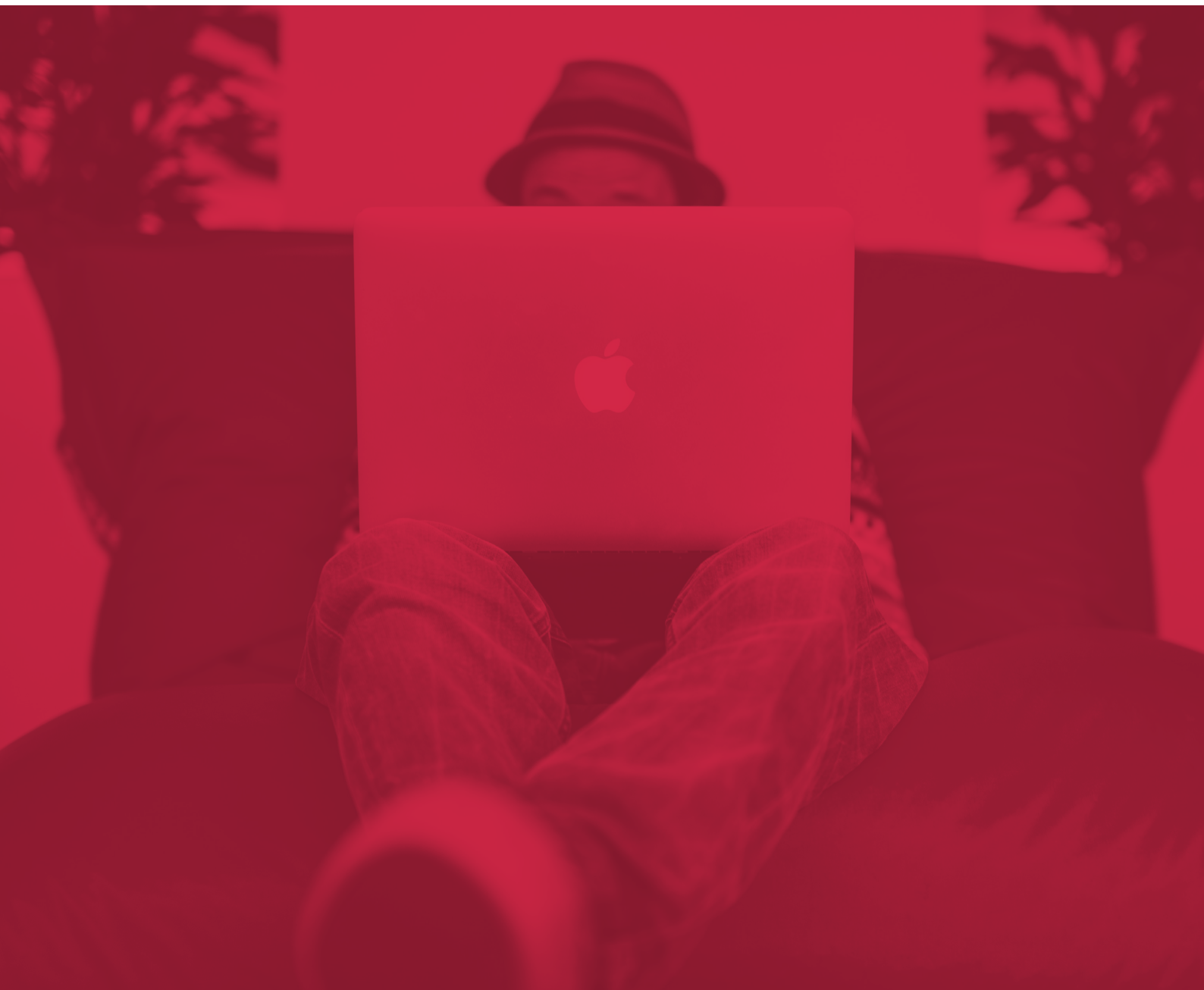
1. Corporate Website und Online-Shop der ReiseBank waren bislang sowohl organisatorisch als auch technisch getrennt – mit vielen Nachteilen: Keine gemeinsamen Services, unterschiedliche Zuständigkeiten, doppelte Kosten. Mit dem Projekt „OneWeb“ entstand eine gemeinsame Webpräsenz, die Unternehmensinformationen und E-Commerce-Angebote verzahnt und neue kundenorientierte Angebote schafft.
2. Das neue Produkt „*bankomo*“ ist ein neues Kontomodell für den mobilen Zahlungsverkehr; es findet ausschließlich in Apps statt. *bankomo* ist die Antwort der ReiseBank auf neue Zielgruppen mit neuen Anforderungen.
3. Eine Pre-Registration-Website für *bankomo* sammelt Interessenten ein und ist zugleich der Startpunkt einer Marketing-Automation-Strategie für das neue Kontoprodukt.



Warum comwrap?

Die ReiseBank hat sich für comwrap entschieden, weil die Agentur viel Erfahrung in der Finanzbranche hat und weil sie der ganzheitliche Beratungsansatz von comwrap überzeugt. Es ging in diesem Fall nicht um das bloße Redesign zweier Websites, sondern um das Formulieren und Umsetzen einer Omnichannel-Strategie und

um eine Stärkung des Online-Bestandteils. Das hier beschriebene Projekt ist dabei nur ein Teil einer fortwährenden Digitalisierungsstrategie. comwrap unterstützt den Kunden auch darin, neue Kundengruppen zu erschließen.



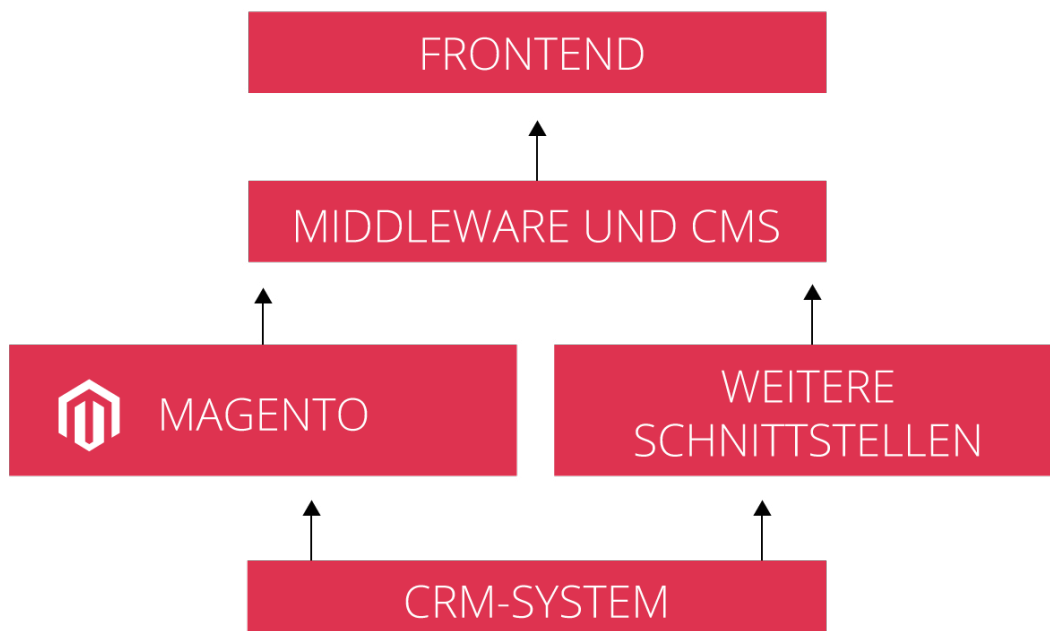
Die Lösung: Middleware macht flexibel

Projekt OneWeb: Backend und Darstellung werden entkoppelt

Aller technischen Aktivität gingen Veränderungen in der Wahrnehmung der Online-Präsenz der ReiseBank voraus. Der Online-Shop sollte künftig nicht mehr als Wettbewerber der stationären Geschäftsstellen verstanden werden, sondern als ein integrierter Teil der Vertriebsstrategie des Finanzunternehmens. Es stellte sich schnell heraus, dass die Buyer Personas des Online-Shops andere sind als jene, die die ReiseBank etwa an Bahnhöfen und Flughäfen am Point of Sale aufsuchen. Folglich sollte die neue, integrierte Webpräsenz eine **Anlaufstelle für Reisende werden, die ihren Urlaub im Vorfeld sorgfältig planen, indem sie sich über die Währung, den täglichen Finanzbedarf, die Verfügbarkeit von Geldautomaten und die lokalen Gepflogenheiten am Ort ihres Reiseziels informieren.** Zentrale Herausforderung aus technischer Sicht: Wie alle Banken arbeitet die ReiseBank mit einem Kern-

bankensystem, das den neuen Aufgaben im digitalen Zeitalter nur eingeschränkt gewachsen ist. Aus Budgetgründen kam ein Release-Wechsel der existierenden Shop-Plattform auf *Magento 2* nicht infrage.

comwrap entwickelte auf Basis dieser Ausgangslage ein **flexibles Konzept**, das einerseits die bestehende Infrastruktur einbindet und andererseits moderne Technologien für die Transaktionen mit dem Kunden zur Verfügung stellt: Das bestehende Magento-1-Backend wird als Headless-E-Commerce-Plattform eingesetzt und über eine Middleware an das Frontend ausgeliefert. Die vorhandenen Schnittstellen zum Kernbankensystem wurden sorgfältig analysiert, weiterentwickelt und Prozesse nach dem Anforderungskonzept des neuen Frontends verschlankt.



Als Enterprise-Web-Content-Management-System kommt **eZ Platform** – ebenfalls im Headless Approach – zum Einsatz.

Als Middleware-Technologie wird **ONGR.io auf Basis von Symfony 2** genutzt, das sowohl alle Produkte aus Magento als auch alle Inhalte aus dem CMS ausliest und in einer **performanten, non-relationalen Datenbank (dem elastischen Searchindex)** speichert. Von dort aus werden Shop-Inhalte und der gesamte Content mit einem zeitgemäßen Frontend auf allen Endgeräten responsiv ausgespielt. Die Darstellung erfolgt schnell und in einem attraktiven Design.

Zugleich hat comwrap die vorhandene Magento-Version soweit aktualisiert, dass die Schnittstellen (unter anderem zum Kernbankensystem) für weitere Jahre zukunftssicher sind. Ein Vorteil dieser modularen IT-Infrastruktur ist, dass alle Elemente im Bedarfsfall einzeln ausgetauscht werden können. Auch die Wartung der Module kann zeitnah und mit überschaubarem Aufwand erfolgen.

Die ReiseBank profitiert an einer weiteren Stelle von der Entkopplung von Shop-Software und darstellender Ebene: Die Shop-Plattform kann neben dem eigenen Frontend auch als White-Label-Produkt andere Banken-Websites beliefern und als Intranet-Anwendung für den Produktverkauf genutzt werden.

Nicht zuletzt hat die Zusammenführung von Content und Produkten den Vorteil, dass der begleitende Content nun eingesetzt werden kann, um Leads zu gewinnen und um auf Produkte hinzuführen. comwrap hat darum in die neue Web-Plattform der ReiseBank einen Marketing-Automation-Workflow integriert, der es der Bank ermöglicht, ihre Kunden zielgenau anzusprechen. Ein erstmals in die Site integrierter Blog, der von comwrap kontinuierlich bestückt wird, leitet über seine Inhalte auf die Produkte weiter.

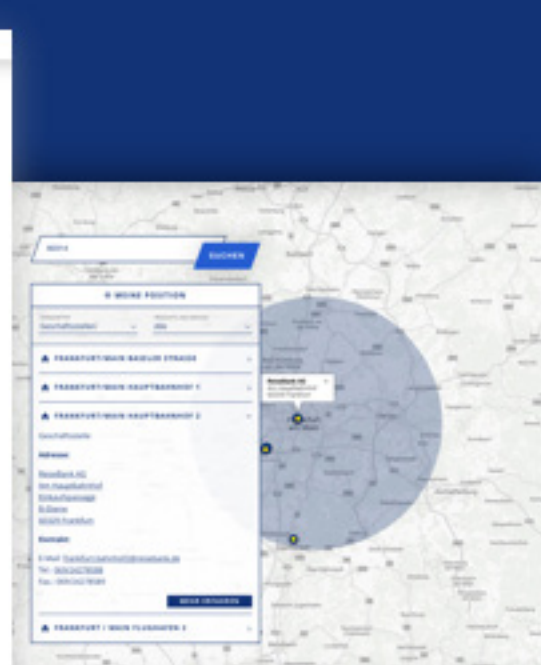
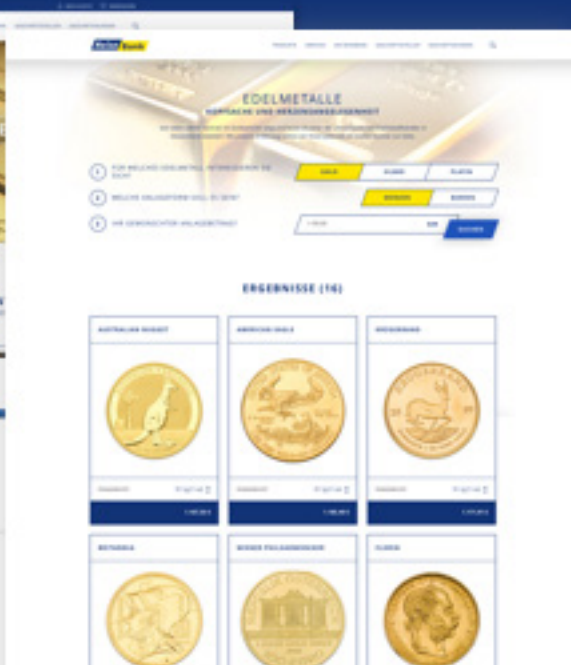


Zielgerichtet zum Erfolg: Mehr Leads durch Marketing-Automation

Bei der Gestaltung des neuen OneWeb-Frontends war es ReiseBank und comwrap wichtig, mit neuen Funktionen dem geänderten Verhalten der Verbraucher Rechnung zu tragen. Strikte Kunden- und Nutzerorientierung steht dabei im Mittelpunkt.

So listet eine neue semantische Suche sämtliche Angebote der Site zum Suchinhalt auf, inklusive des passenden Contents.

- Beim Kauf einer Reisewährung wird nicht nur die Stammwährung des jeweiligen Landes berücksichtigt, sondern es werden auch eventuelle Zweitwährungen angezeigt, die dem Reisenden vor Ort von Nutzen sein könnten.
- Im Shop-Bereich Edelmetalle hilft ein **Facettenschieber**, die Bedürfnisse des Kunden enger einzuzugrenzen, damit ihm ein besseres Online-Angebot gemacht werden kann.
- Der **Geschäftsstellenfinder** hat heute eine Filterfunktion und liefert genaue Angaben über die Leistungen eines jeden Standorts. Direkte Links zur Anfahrt runden den Service ab. Auch die ReiseBank-eigenen Geldautomaten sind erstmals hier zu finden.
- Online und Offline sind heute bei der ReiseBank verzahnt: So können **online bestellte Produkte** auch in den Filialen abgeholt werden.





bankomo - Mobile Banking für iOS und Android

Projekt bankomo

„*bankomo*“ lautet die Antwort der ReiseBank auf neue Angebote am Markt, die sich der mobilen kostenlosen Kontoführung widmen. *bankomo* ist ein rein mobiles Konto mit allen wesentlichen Funktionen: SEPA-Überweisung, Peer-to-Peer-Überweisungen, Western-Union-Transfers, Maestro-Karte etc.

Mit *bankomo* schafft sich die ReiseBank ein neues Standbein in einem stark wachsenden Markt.

Um frühzeitig bankomo-Kunden zu gewinnen, hat comwrap eine Pre-Registration-Website realisiert. Dort konnte man sich schon mehrere Monate vor dem geplanten Produktstart über das neue mobile Konto informieren und sich registrieren. comwrap und ReiseBank sammeln an dieser Stelle nicht nur Adressen, sondern nutzen die gewonnenen Kontakte im Sinne von Marketing Automation. In diesem Fall kommt die **Open-Source-Software Mautic** zum Einsatz.

bankomo)

Features Newsletter-Anmeldung FAQ

EN | DE

Ab Sommer 2017 verfügbar!

bank.online.mobil.
bankomo – Ihr Konto. Ihre Mobilität!

Erladigen Sie Ihre Bankgeschäfte jetzt ganz einfach über das Smartphone – immer und überall!

MEHR ERFAHREN



BANKOMO – IHR KONTO. IHRE MOBILITÄT!

Immer dabei: Sie erhalten die bankomo-App künftig über den Google Playstore sowie über den App Store. Alles, was Sie benötigen, ist ein funktionierendes Smartphone. bankomo ist sowohl mit iPhones als auch mit Android Smartphones kompatibel.

Registrieren Sie sich jetzt für unseren Newsletter und wir informieren Sie, sobald die bankomo-App im jeweiligen Store für Sie zur Verfügung steht:

JETZT ANMELDEN →



Available for iPhone and Android

Ergebnis: Der digitalen Transformation näher gekommen

Die ReiseBank hat unter www.reisebank.de eine State-of-the-Art-Internetpräsenz, auf der sich Produkte und Content intelligent ergänzen. Dahinter arbeitet eine modulare IT-Infrastruktur, die bestehende und neue Technologie verbindet. Eine gewachsene IT-Infrastruktur wurde dabei mit neuen Modulen verknüpft.

Neue Angebote auf www.reisebank.de berücksichtigen die Kundensicht und liefern dem Kunden Mehrwert. Mit *bankomo* hat die ReiseBank die richtige Antwort auf neue Wettbewerber.

Ein knappes Jahr nach dem Beginn der Zusammenarbeit mit comwrap ist die ReiseBank auf dem Weg in Richtung digitaler Transformation ein großes Stück vorangekommen.

Über die ReiseBank AG

Die ReiseBank AG ist Deutschlands Marktführer im Geschäft mit Reisezahlungsmitteln. Als hundertprozentiges Tochterunternehmen der DZ BANK AG ist die ReiseBank eingebunden in die Genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken mit über 1.000 Genossenschaftsbanken. Das Unternehmen beschäftigt etwa 550 Mitarbeiter aus über 55 Nationen in knapp 90 Filialen.



Sie möchten mehr erfahren? Wir laden Sie ein!

Unsere Casestudy hat Ihnen gefallen und Sie wünschen Sich noch mehr Einblicke? Gerne vertiefen wir das Thema **Digitale Transformation** für Sie bei einem **Digitalen Espresso**.

Sie haben noch nie von einem *Digitalen Espresso* gehört?

Sollten Sie aber, denn digitale, kaffeebasierte Heißgetränke passen in jeden Arbeitstag und bringen neue Impulse zur Bewältigung Ihrer täglichen Herausforderungen. In 30 Minuten bekommen Sie Trends und Best-Practice-Beispiele von einem unserer Experten vorgestellt, anschließend bleibt noch etwas Raum zur Diskussion.

Inhalte:

- Best Practises zur Identifikation von Kundenbedürfnissen
- Best Practises zur Steigerung des Customer Lifetime Value (CLV)
- Anwendbarkeit auf Ihr Geschäftsmodell
- Diskussionsrunde mit Fragen und Antworten

Probieren Sie es einfach mal aus: Der erste geht aufs Haus, versprochen!

Jetzt kostenfrei bestellen!



Anbieterprofil

Als einer der führenden Integratoren für Enterprise-Web Content Management-, E-Commerce- und PIM/MDM-Systeme im Open Source Umfeld steht comwrap für skalierbare und sichere Lösungen bei geschäftskritischen Anwendungen international agierender Unternehmen. Mit Hauptsitz in Frankfurt am Main und Niederlassung in Zürich trägt comwrap Verantwortung für die Betriebsführung zahlreicher Internet-, Intranet-, Extranet und Mobile-Anwendung für Unternehmen wie CRYTEK, DFL Deutsche Fußball Liga, Helios Kliniken, Landesbank Hessen-Thüringen (HeLaBa), MSD Merck Sharp & Dohme sowie Red Bull Media House.

Agenturleistungen

- / Konzeption
- / Design
- / Frontend Entwicklung
- / Backend Entwicklung
- / Webanalyse/Webcontrolling
- / Online Marketing
- / Usability Optimierung
- / Online Marketing
- / Deployment
- / Trainings
- / Betriebsführung

Verwendete Technologien

- Magento Enterprise Edition
- Symfony 2
- ONGR
- React
- EJS
- SASS
- Babel
- Browserify
- PostCSS
- Bower
- Node.js

Kontakt

FRANKFURT (HQ)

comwrap GmbH
Hanauer Landstraße 126-128
DE-60314 Frankfurt am Main
Tel. +49 (0)69 380 795 200

RAPPERSWIL

comwrap suisse GmbH
Webergasse 20
CH-8640 Rapperswil
Tel. +41 (0)55 280 43 05

Wir beantworten gerne Ihre Fragen:

Mathias Hermann
Geschäftsführer
Tel. +49 69 380 795 210
E-Mail: mhermann@comwrap.com