

Client Success Story

Jochen Reinartz

DKB | Deutsche Kreditbank





Customer self-service based on Pega Constellation and our roadmap to success

Jochen Reinartz, 12th November 2024

The DKB at a glance

Not all banks are the same - and many banks don't even know what they stand for. We do.

We invest in what is important: in renewable energies, affordable housing, daycare centres, schools and hospitals. We support citizen investment and are a partner to local agriculture.



Founded in 1990
100 % subsidiary of BayernLB.



5,7 Mio. customers
Municipalities, companies, private customers.



124 Mrd. EUR total assets
Among the top 20 banks in Germany.



5.000 employees



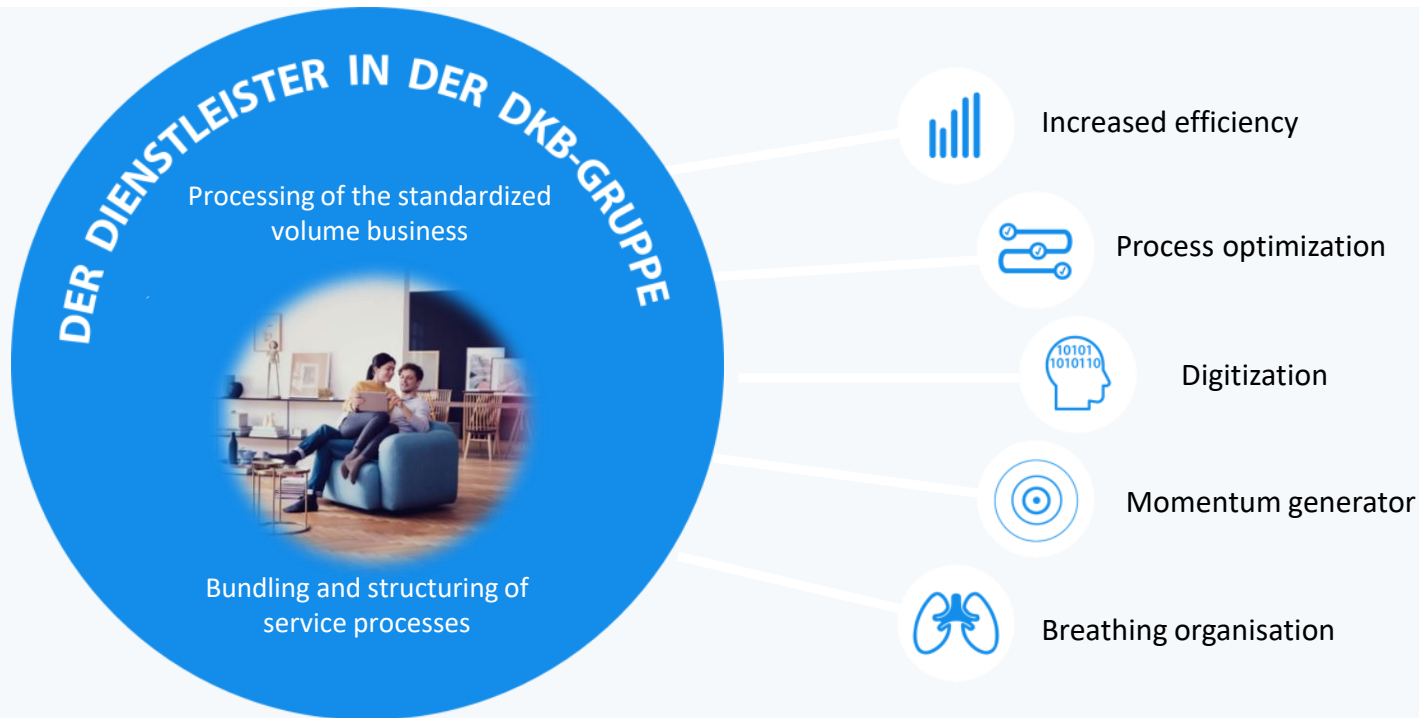
97,4 Mrd. EUR
Customer claims

Wir sind
#geldverbesserer

100 %
#geldverbesserer



As a 100% subsidiary of DKB AG, DKB Service is responsible for the entire customer service in the front and back office



Customer Service at a glance



Front Office – Calls & Mails

> Up to 5 Mio. Contract per year



Back Office

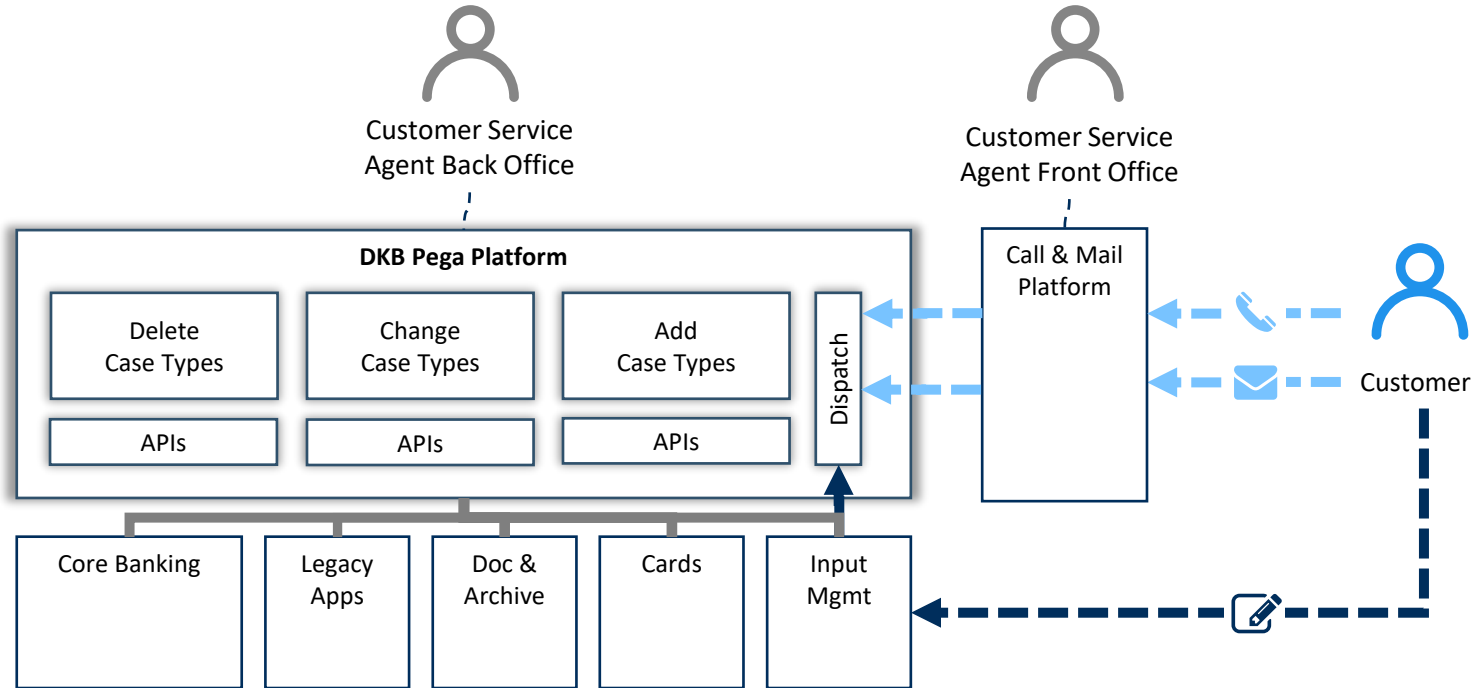
> Up to 2,5 Mio. Customer Requests per year



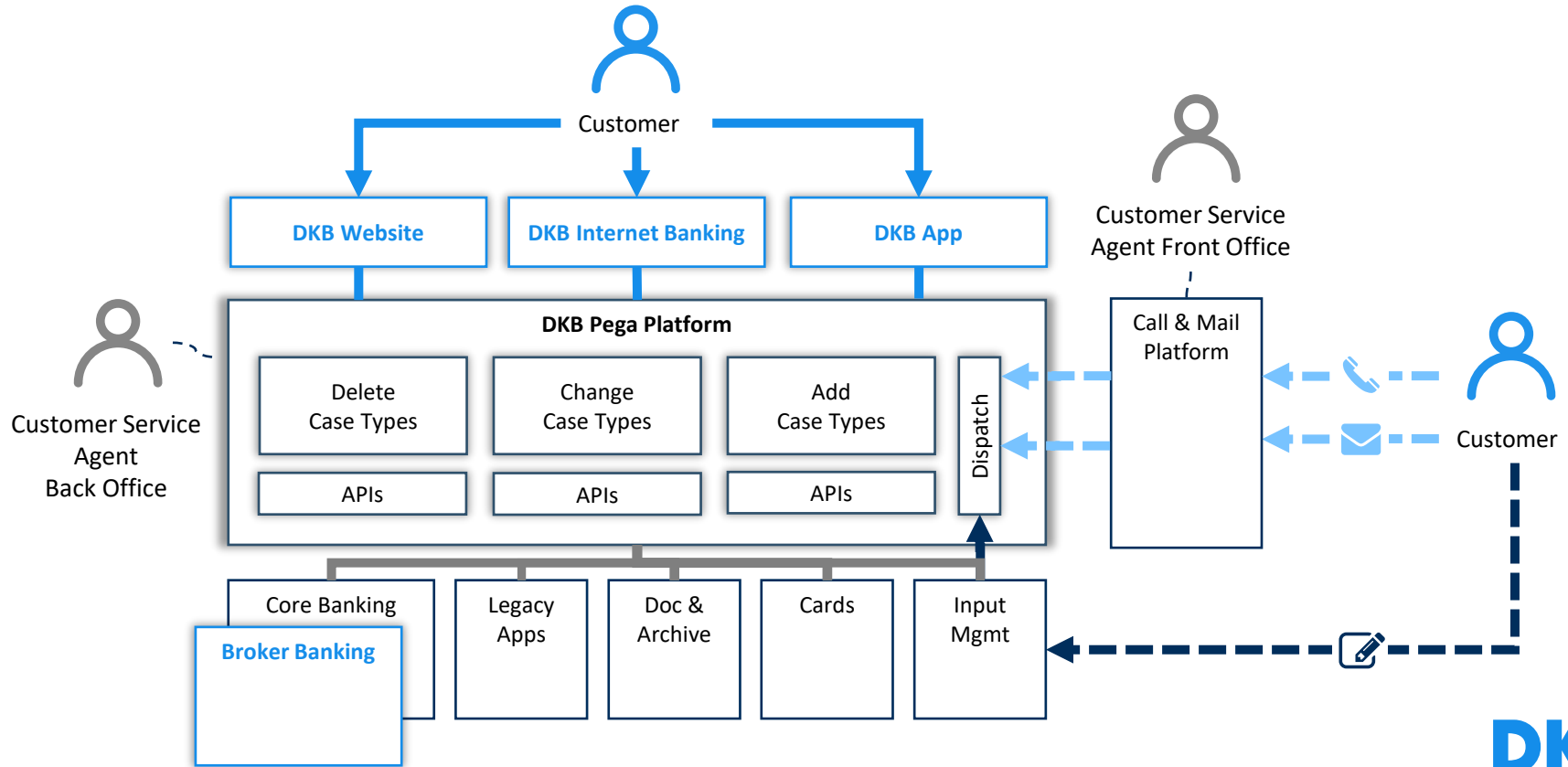
WHY are
self-services are so
important for our **customer**
satisfaction and
WHY we decided for an
implementation based on
PEGA.



The DKB PEGA Journey – A Center-Out Success Story

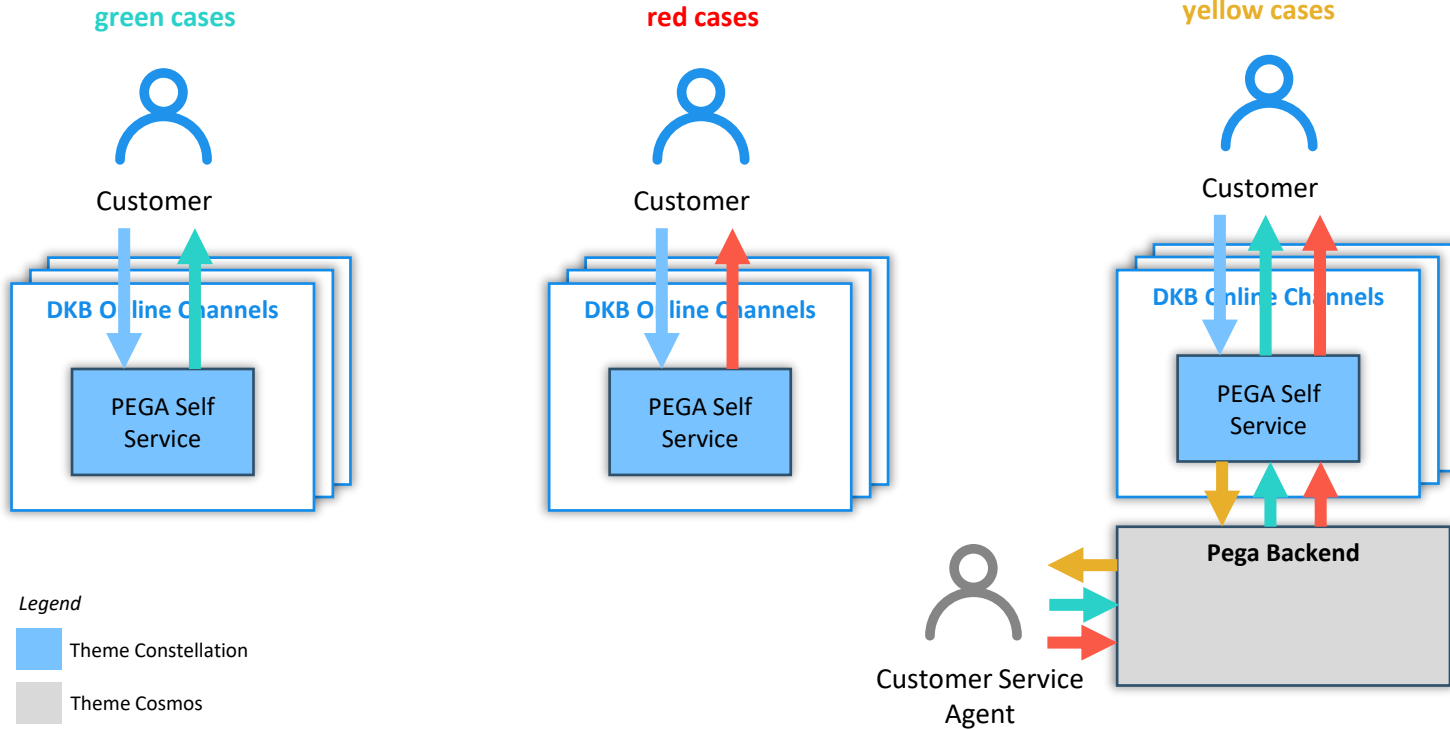


The DKB PEGA Journey – A Center-Out Success Story



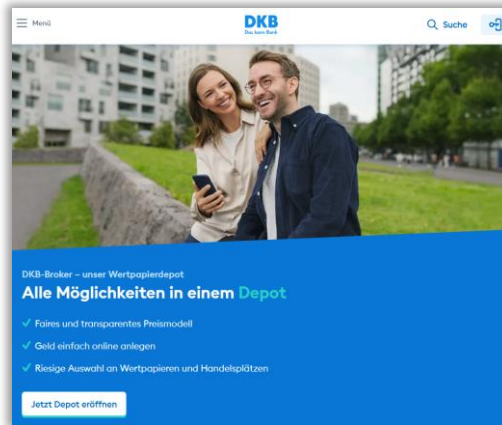
Customer Self Services at a glance

We are differentiating...



Customer Self Services – Internet

Add, change and even delete Products fast and without manual interventions.

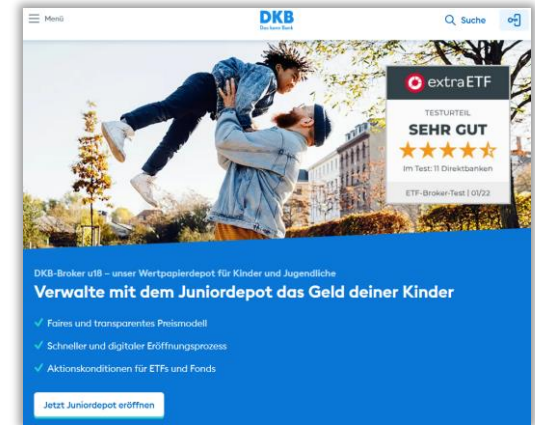


DKB-Broker – unser Wertpapierdepot

Alle Möglichkeiten in einem Depot

- ✓ Faires und transparentes Preismodell
- ✓ Geld einfach online anlegen
- ✓ Riesige Auswahl an Wertpapieren und Handelsplätzen

[Jetzt Depot eröffnen](#)

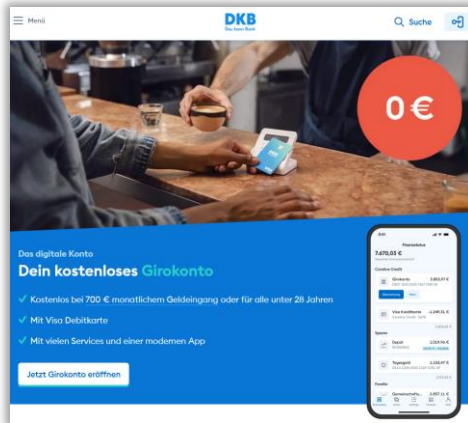


DKB-Broker u18 – unser Wertpapierdepot für Kinder und Jugendliche

Verwalte mit dem Juniordepot das Geld deiner Kinder

- ✓ Faires und transparentes Preismodell
- ✓ Schneller und digitaler Eröffnungsprozess
- ✓ Aktionskonditionen für ETFs und Fonds

[Jetzt Juniordepot eröffnen](#)

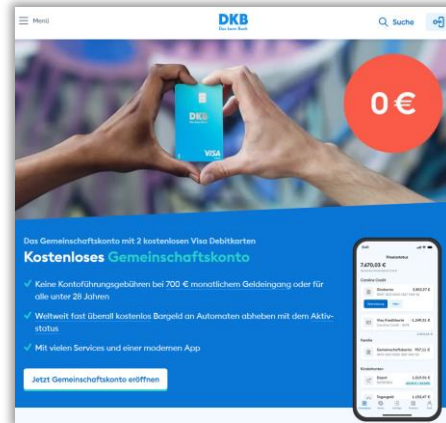


Das digitale Konto

Dein kostenloses Girokonto

- ✓ Kostenlos bei 700 € monatlichem Geldeingang oder für alle unter 28 Jahren
- ✓ Mit Visa Debitkarte
- ✓ Mit vielen Services und einer modernen App

[Jetzt Girokonto eröffnen](#)

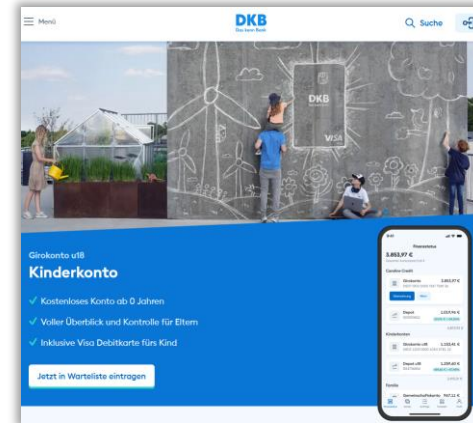


Das Gemeinschaftskonto mit 2 kostenlosen Visa Debitkarten

Kostenloses Gemeinschaftskonto

- ✓ Keine Kontoführungsgebühren bei 700 € monatlichem Geldeingang oder für alle unter 28 Jahren
- ✓ Weltweit fast überall kostenlos Bargeld an Automaten abheben mit dem Aktivstatus
- ✓ Mit vielen Services und einer modernen App

[Jetzt Gemeinschaftskonto eröffnen](#)



Girokonto u18

Kinderkonto

- ✓ Kostenloses Konto ab 0 Jahren
- ✓ Voller Überblick und Kontrolle für Eltern
- ✓ Inklusive Visa Debitkarte fürs Kind

[Jetzt in Warteliste eintragen](#)

Customer Self Services – Internet

Add, **change** and even delete **Products** fast and without manual interventions.

Finanzstatus

Aktuelles

Neue Filtermöglichkeit für deine Umsätze

Finde schneller was du suchst und filtere deine Umsätze im Girokonto jetzt neu auch nach Datum.

Girokonto -4.075,00 €
DE95 9405 9184 1020 7314 75

Überweisung Umsatzzliste Kontodetails

Testkunde Marc. Nathan POWE STAE Spinka	-25,00 €
03.09.24 • Ausgang	
Testkunde Marc. Nathan POWE STAE Spinka	-25,00 €
05.08.24 • Ausgang	
Testkunde Marc. Nathan POWE STAE Spinka	-5.000,00 €
02.08.24 • Ausgang	

Mein Profil

Persönliche Angaben

Name: Testkunde Marc Nathan POWE STAE Spinka

Familienstand: Ledig

Kontakt

Handy: +49 172 1234567

Festnetz hinzufügen

E-Mail: stammdatenaenderung_powe@dkb-service.de

Adresse

Anschrift: Jögerallee 24, 14469 Potsdam, Deutschland

Steuerliche Angaben

Steuerliche Ansässigkeit

Freistellungsauftrag

Staatsangehörigkeit

Staatsangehörigkeit: Deutschland

Berufliche Angaben

Tätigkeit: Angestellte*r

Branche: Sonstiges

Tätigkeit seit: 12/11

Aktivstatus

Status: Aktivstatus

Vollmachten

Vollmacht anlegen

Vollmachten

Vollmacht anlegen

Vollmacht ändern

Konto kündigen

Girokonto kündigen

Persönliche Angaben ändern

Anrede: Herr

Titel: keine Auswahl

Vorname: Testkunde Marc Nathan

weitere Vornamen

Nachname: POWE STAE Spinka

Geburtsname

Familienstand: ledig

Weiter

Das kann eine Vollmacht

Eine bevollmächtigte Person kann:

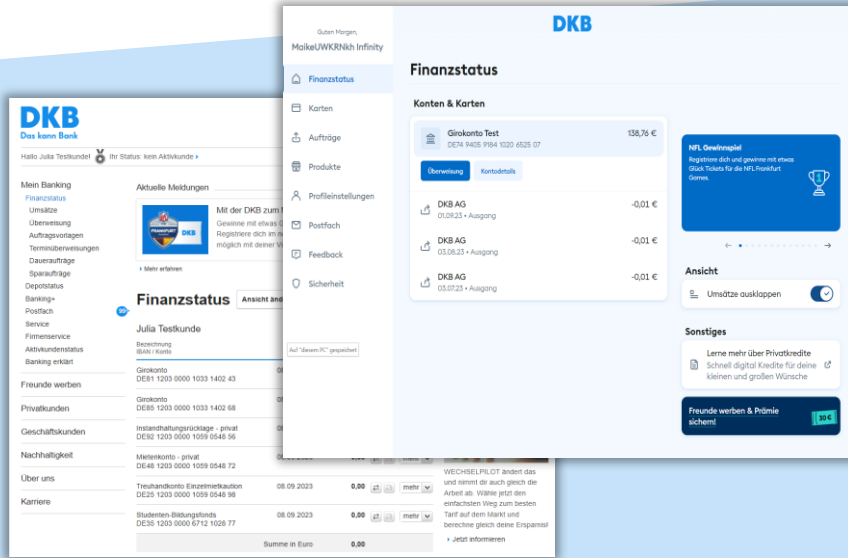
- deine Konten und Depots genauso nutzen wie du, d. h. sie kann über dein Geld auf deinem Konto verfügen und auch deinen Dispokredit in Anspruch nehmen.
- Umsätze und Abrechnungen der Karten im Banking einsehen.
- Wertpapiere kaufen und verkaufen und andere Börsengeschäfte vornehmen.
- Abrechnungen, Kontoauszüge, Wertpapieraufstellungen, Depotaufstellungen und weitere Mitteilungen entgegennehmen und anerkennen.

Mehr Informationen zur [Vollmacht](#).

Weiter


Why we decided to use PEGA to implement Customer Self Services using Constellation

On the journey of the migrating our Customer facing channels (Web, Internet Banking, App) to use PEGA as well for UI/UX of Self Service.





Capabilities fostering the decision

< > **Integration via Web Embed:** Ensuring a seamless customer journey

 **Technology match:** React and Constellation

 **Stability and scalability:** Due to Pega Cloud

 **Ability to deliver:** Trustful Partnership, which is the basis to overcome hurdles and guaranty for fast reactions in critical situations. Last but not least: Knowledgeable Consultant having Customer success in mind.

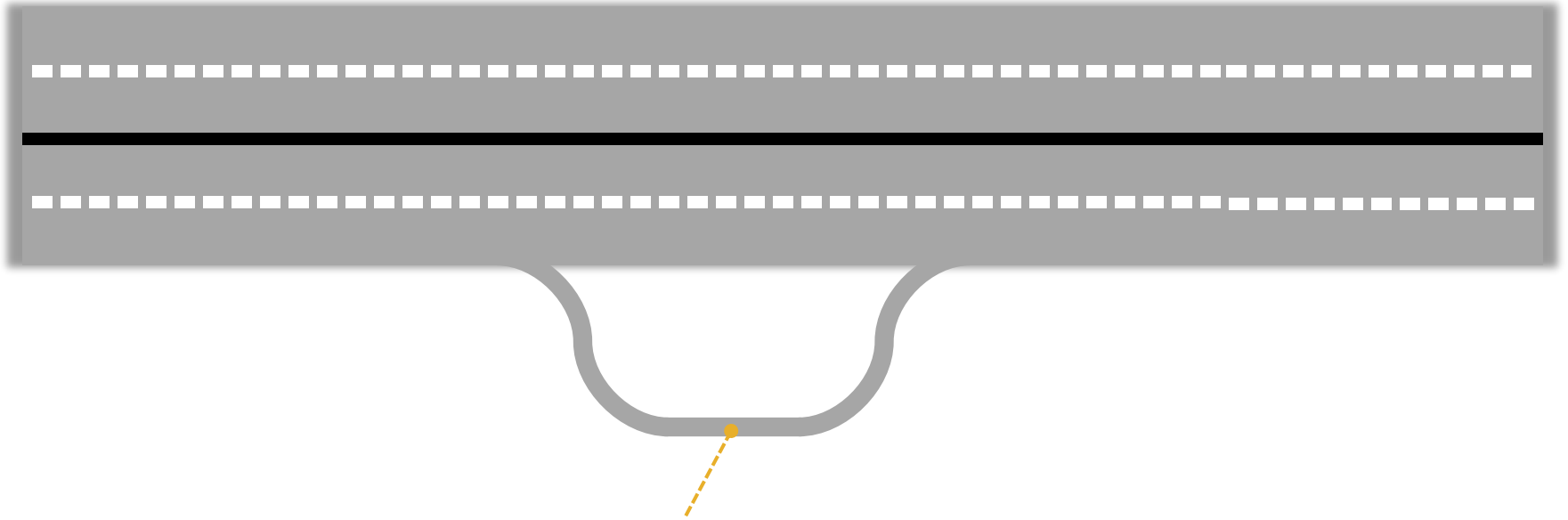
 **Integration abilities:** Because of the need to integration various Applications



HOW - Example User Journey
for Customer and Agents

HOW - Architecture, being the
foundation of the highway we build
with Pega

Customer Self Services at a glance - analogy

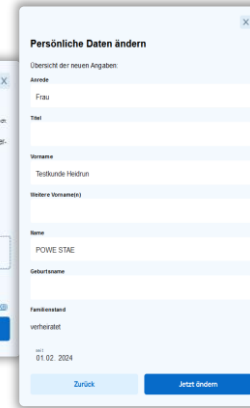
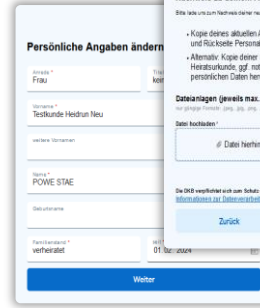


If a customer request leaves the automation “highway”, the journey on the site street should be as efficient and effective as possible.

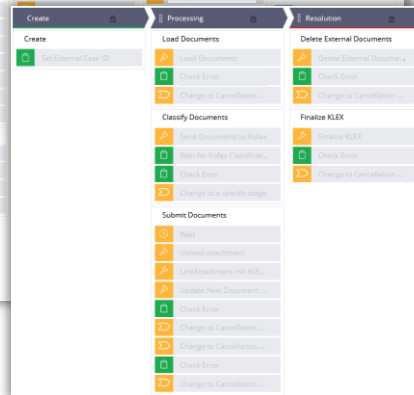
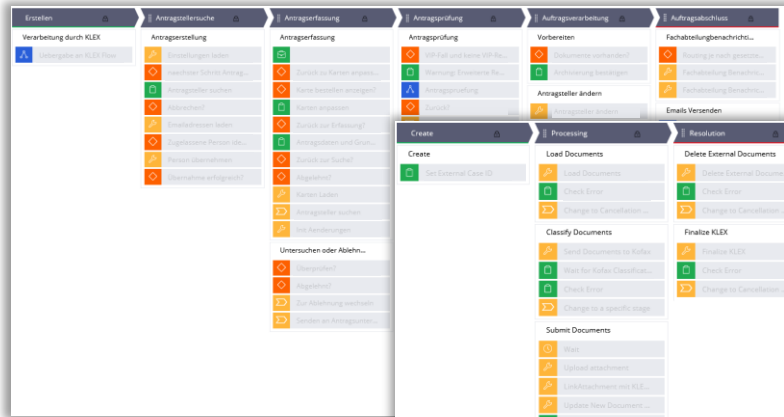
User Journey – Change of Name



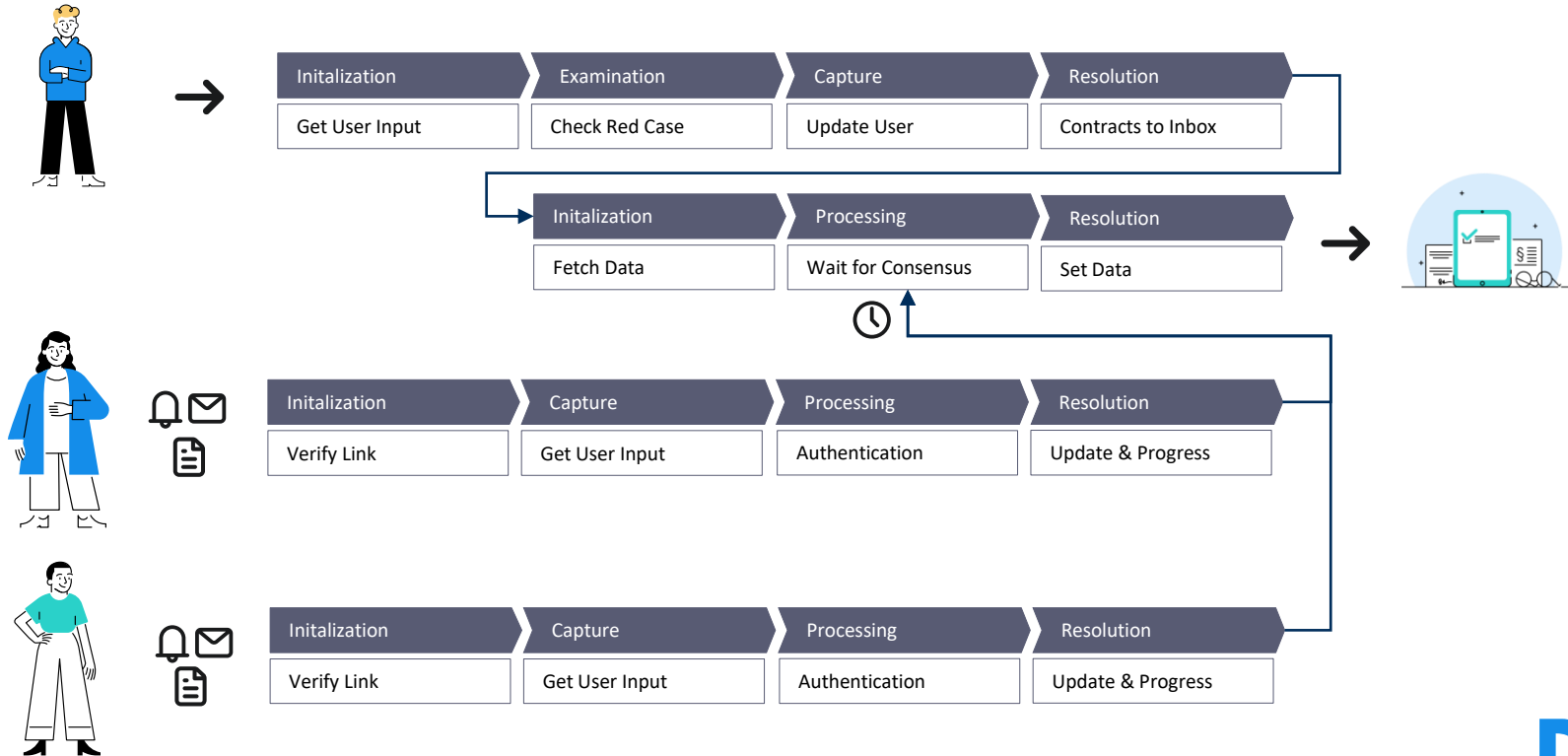
UI = Constellation



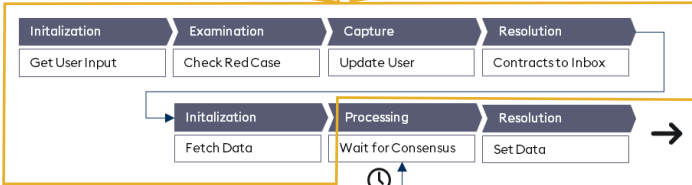
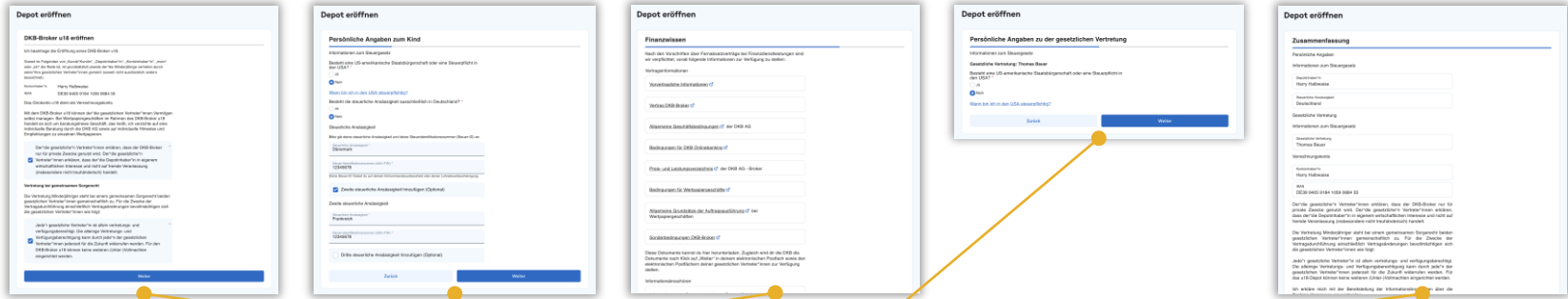
UI = Cosmos



User Journey – Broker U18 Sign Up



User Journey – Broker U18 Sign Up



Deine Zustimmung zur Eröffnung eines DKB-Broker u18

Hallo Thomas Bauer,

wir haben einen Antrag auf ein Juniordepot (DKB-Broker u18) erhalten. Damit wir das Depot eröffnen können, benötigen wir deine Zustimmung.

So geht's

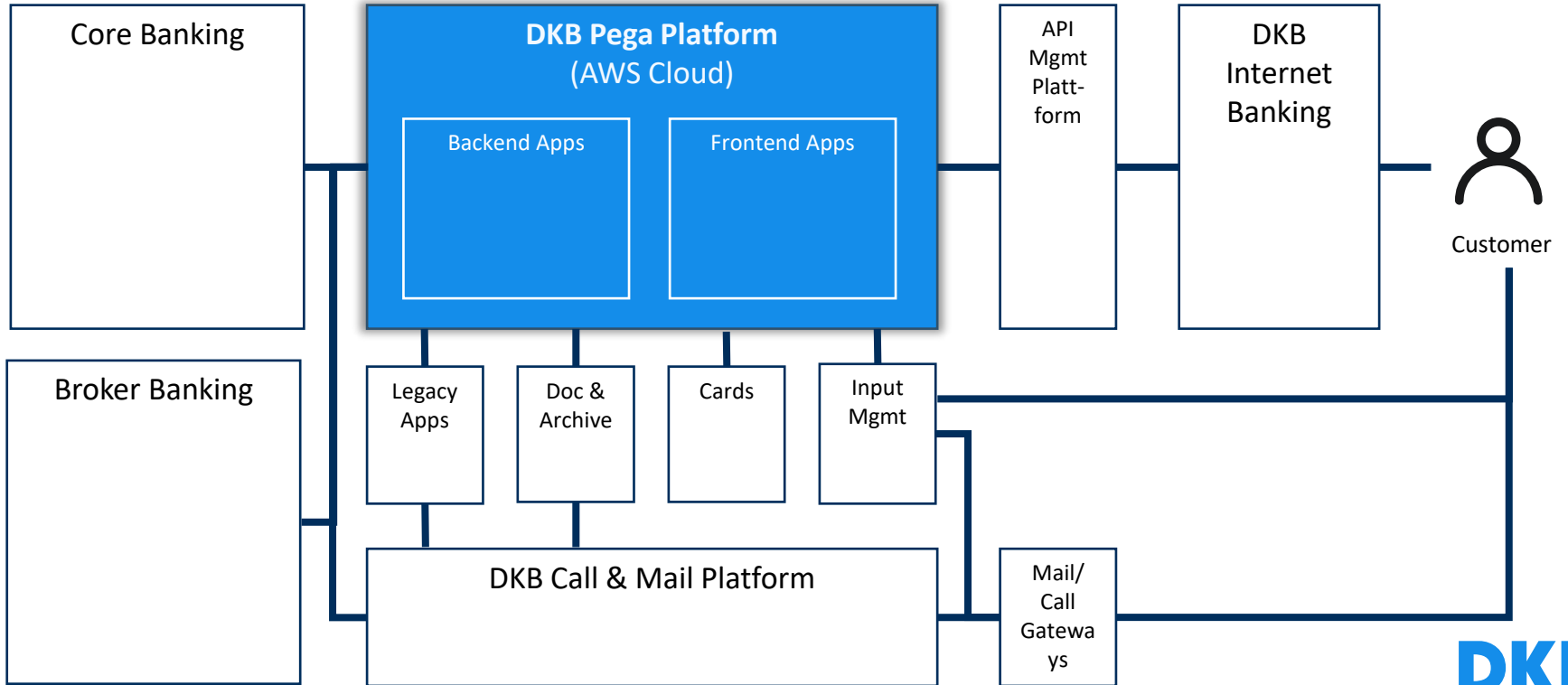
- klicke auf **"jetzt zustimmen"**
- bestätige den Antrag

Der Link ist 30 Tage gültig.

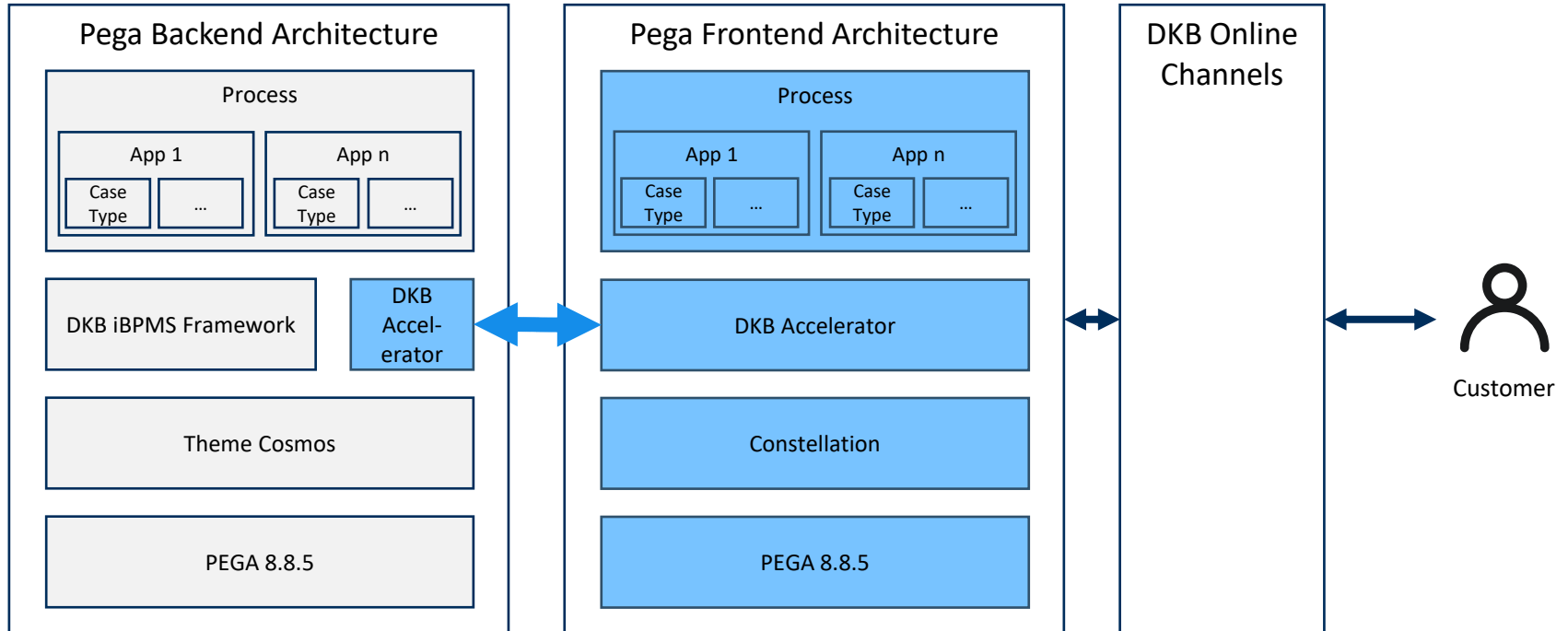
Viele Grüße
deine DKB



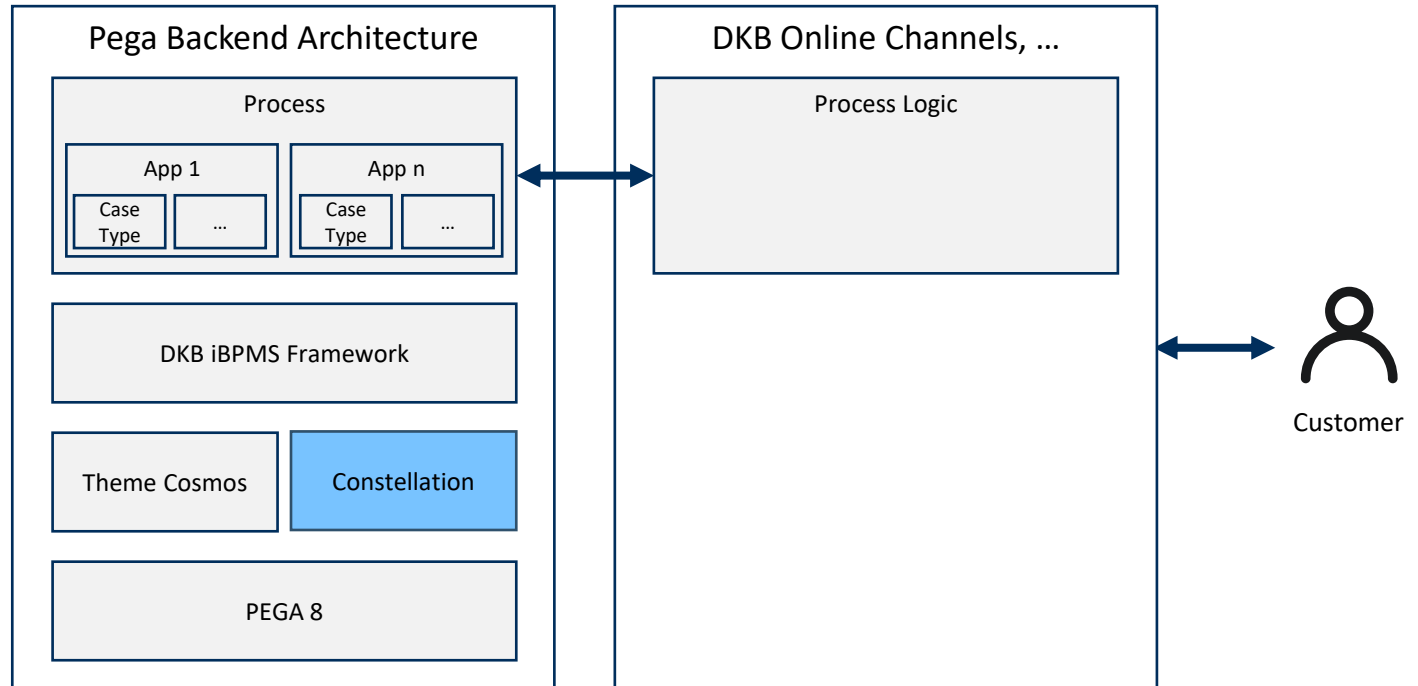
Application Landscape focusing Customer Service



Pega Architecture at DKB – Pattern HTML embed



Pega Architecture at DKB – Pattern Rest API integration



Pega @ DKB

technical fact and figures



34 Bus.-, 11 Supporting Applications



63 Case Types



15 Components



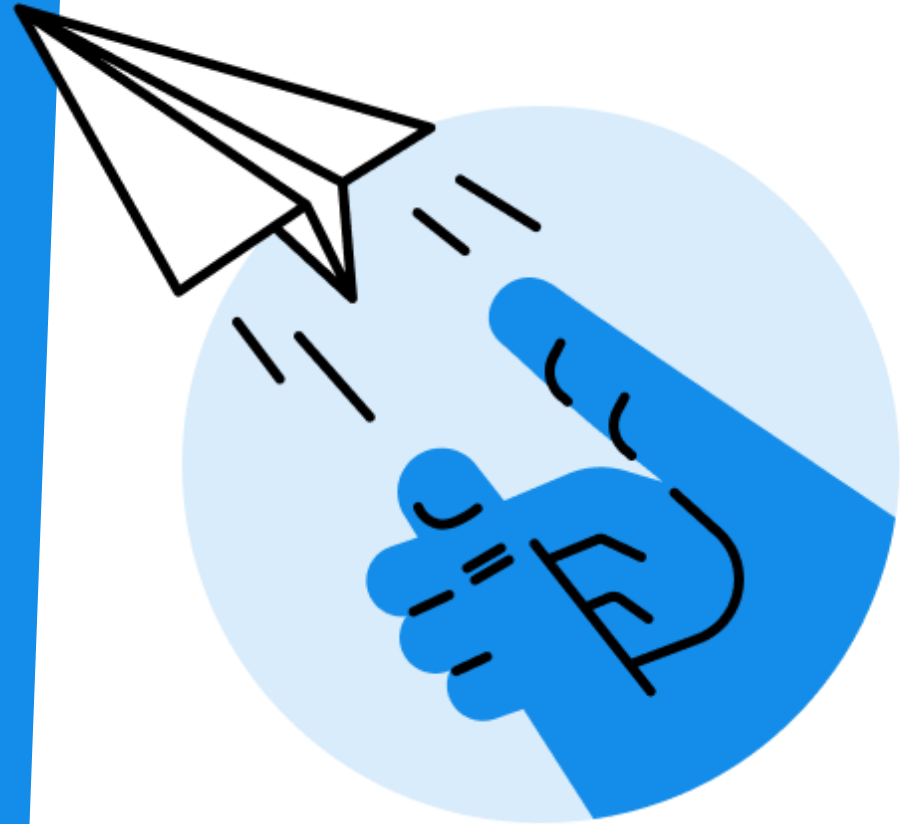
8 Product Teams, 1 Foundation Team,
1 Centre of Excellence












> 35 Pega Developers



Partners

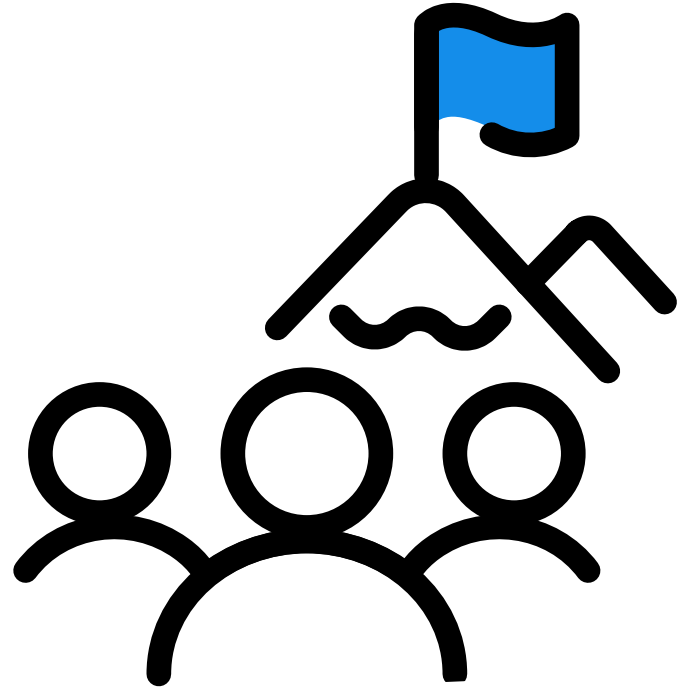


Use of Constellation - Learnings

-  Knowledge of Constellation Pattern <https://design.pega.com/design/patterns/> is essential
-  Get experts on board, who used constellation
-  Be aware of your company UX/UI standard and be aware of potential gaps
-  Make you UX/UI Designer aware of the Constellation capabilities
-  Get UX/UI Design, Business Analyst, PEGA Lead System Architect and Business in one room, when designing the UX /UI
-  Get in close contact with the PEGA Constellation product team, to align on gaps and plans
-  Consider Custom Components, but be aware of the flipside
-  In case of HTML embed solutions, get a knowledgeable React Developer on Board and consider the use of CSS injections
- 

WHAT we did on our roadmap
to success.

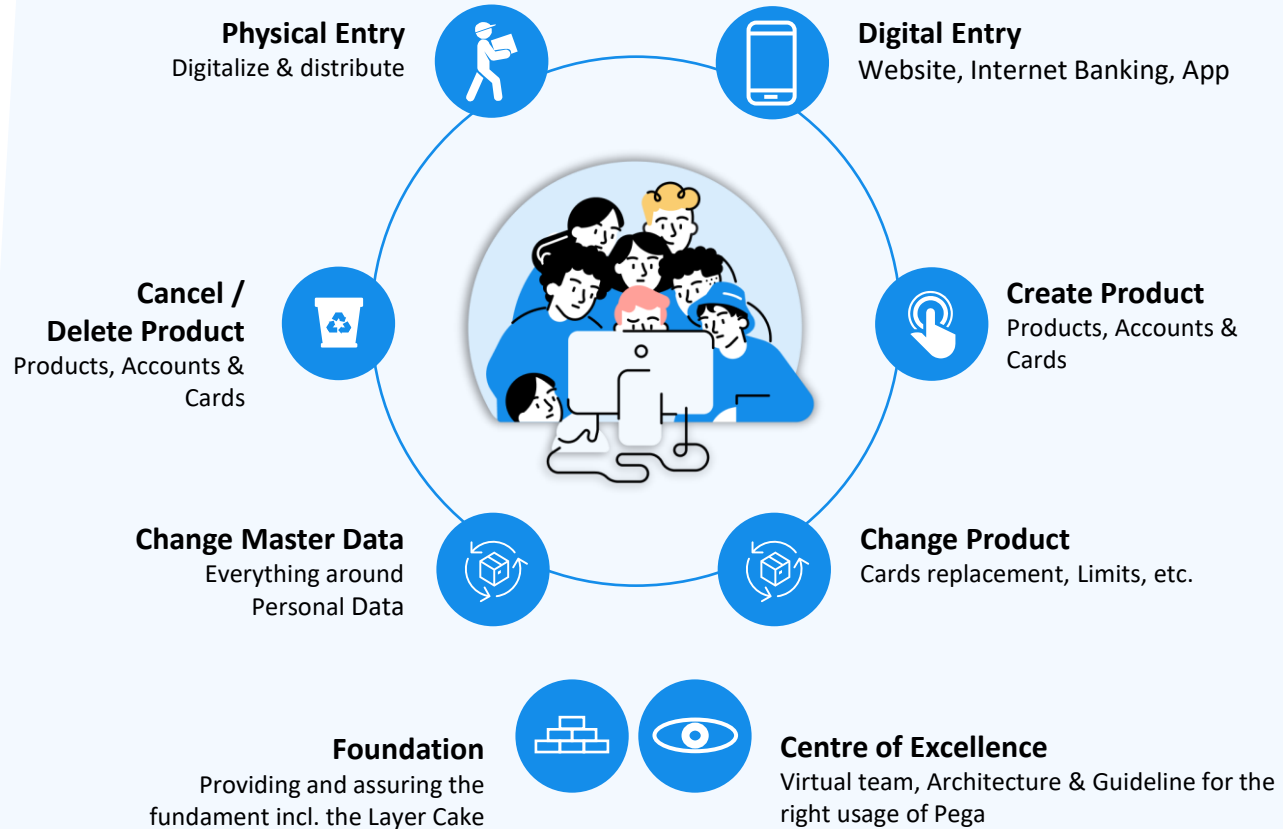
Bridges to cross
and
fast tracks taken



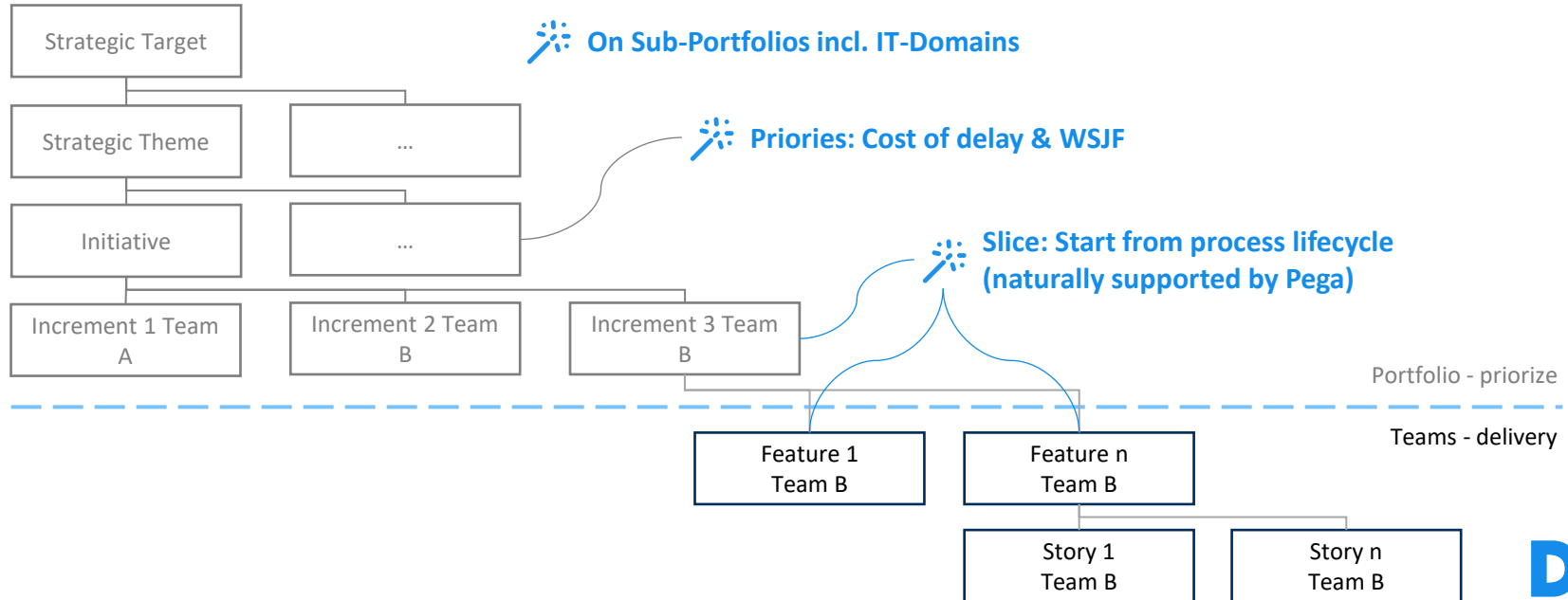
How do we need to organize Teams within a Product and Process based organization?

We can't have Teams for each Product supporting the entire life cycle.

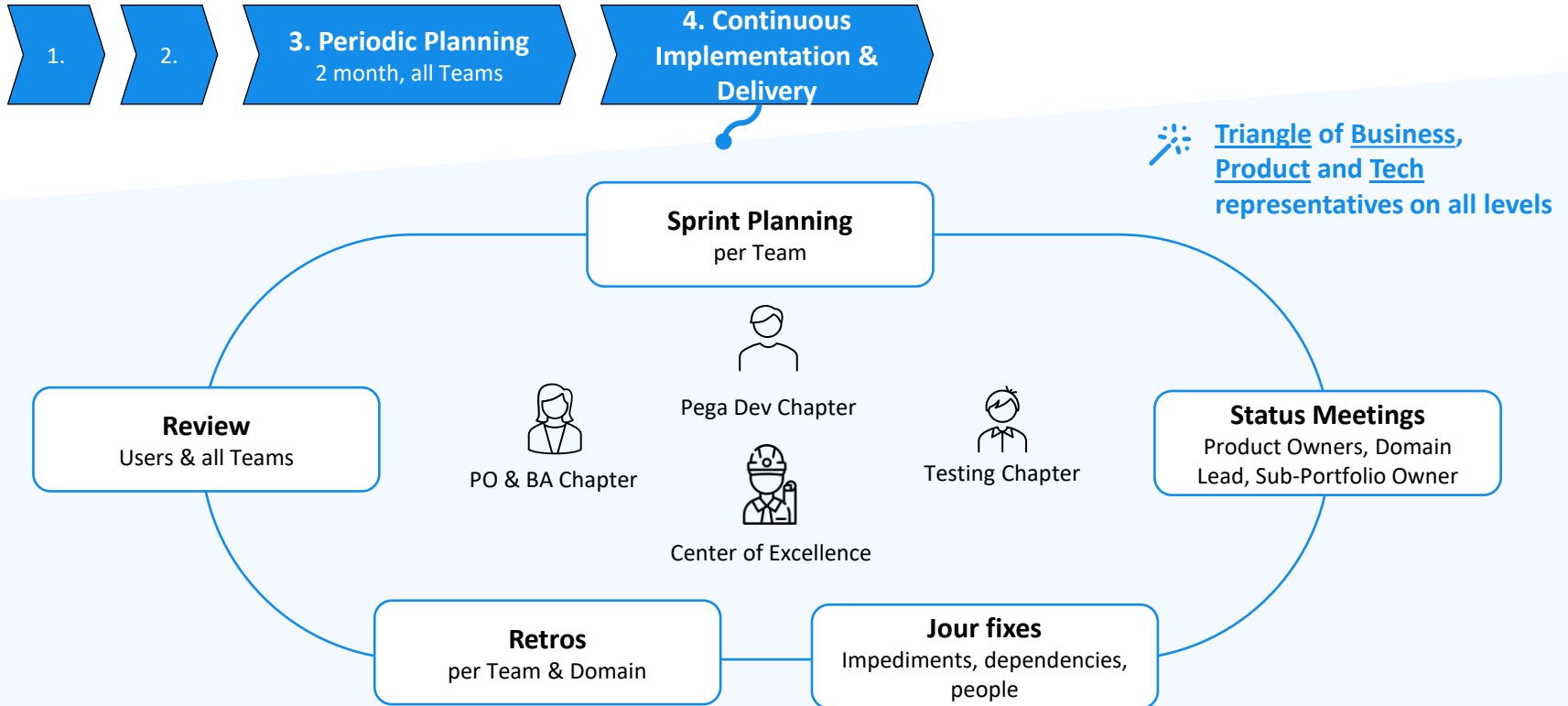
So, we organized around the general product life cycle.



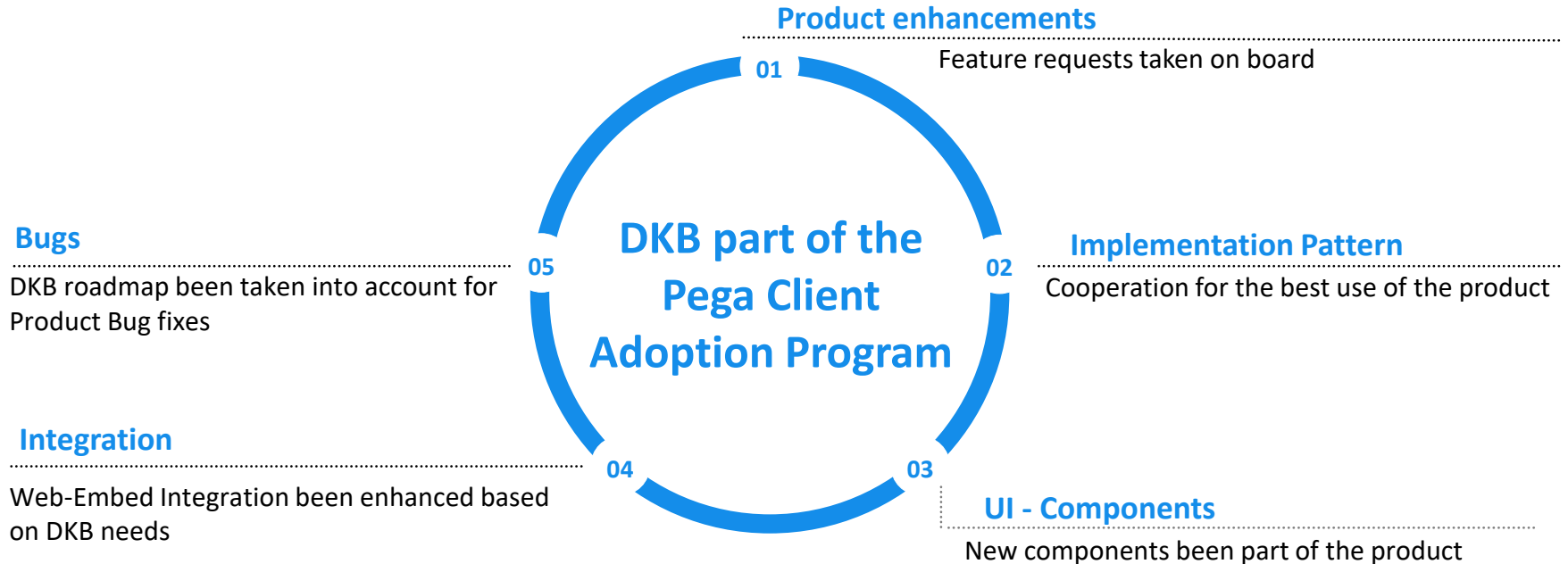
How to slice change initiatives to deliver fast with high value for business and users (1/2)?



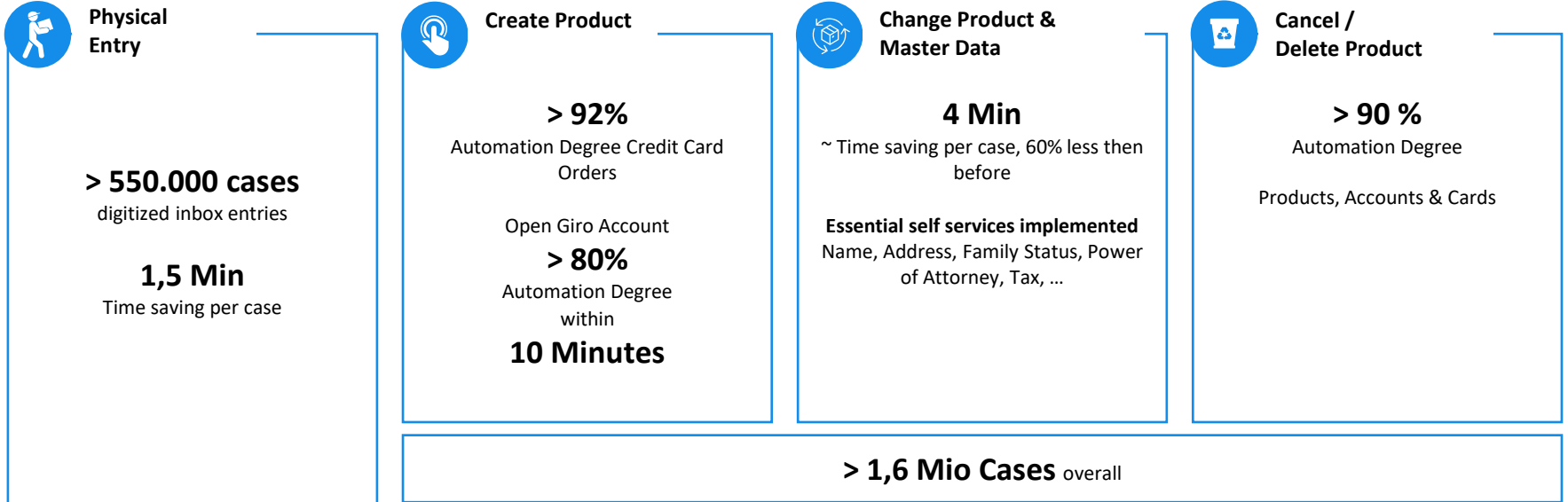
How to slice change initiatives to deliver fast with high value for business and users (2/2)?



Success based close cooperation between DKB and PEGA



Facts and Figures



DKB

Das kann Bank