

CASE STUDY

Die Reisebank AG setzt mit der KI-nativen Serviceware Plattform auf zeitgemäße Workflows



Das Unternehmen

Die Reisebank AG mit Sitz in Frankfurt am Main ist ein spezialisierter Finanzdienstleister mit rund 500 Mitarbeitenden und als hundertprozentige Tochter der DZ BANK AG in die FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken eingebunden. Einen essenziellen Beitrag zum Geschäftserfolg der Spezialisten für Reisezahlungsmittel und Edelmetallhandel leisten Kundenservice und Vertriebs-Backoffice. Mit der KI-nativen Serviceware Plattform setzen diese Bereiche nun auf gezielte Prozessautomatisierung.



Auf einen Blick

Die Herausforderungen

- Hohe Arbeitslast und wenig detaillierte Prozessdokumentation in den Teams
- Technische Unterstützung durch Office-Produkte nicht mehr ausreichend
- Hohe konzernweite Anforderungen an Technologie-Strategie und Compliance

Die Lösung

- KI-native Plattform für flexible, teamorientierte Workflows
- Cloud-native Architektur im Einklang mit Konzernvorgaben
- Generative KI im Service für mehr Effizienz und Skalierbarkeit

Der Kunde

Reisebank AG

Die Branche

Finanzdienstleister

Das Projekt

Einführung der KI-nativen
Serviceware Plattform

Ausgangslage

Das Vertriebs-Backoffice und der Kundenservice verantworten die Serviceprozesse des Reisebank-Kerngeschäfts. Die Möglichkeiten von künstlicher Intelligenz werden in diesen Prozessen bislang nicht genutzt.

Ein weiterer Geschäftsbereich, die IT-Organisation, der Reisebank, ist sowohl für den stabilen Betrieb als auch die Weiterentwicklung von IT-Systemen (Run & Change) verantwortlich.

In mehreren Teams dominieren Standardaufgaben den Alltag zulasten der Zeit für notwendige Weiterentwicklung. Gleichzeitig zeigt sich, dass klassische Office-Lösungen für viele alltägliche Geschäftsprozesse nicht mehr ausreichen. Das Projektteam will Abhilfe schaffen – mit einer flexiblen Workflow-Engine, die den operativen Anforderungen einer modernen Bank gerecht wird und Mitarbeitende wirksam entlastet.

Die konzernweite Cloud- und Digitalstrategie setzt dabei klare technologische Leitplanken: Cloud-native Lösungen mit integrierbaren KI-Funktionalitäten sollten bevorzugt zum Einsatz kommen.



„Wir wollen keine Tickets mehr manuell öffnen, wenn die Bearbeitung automatisiert möglich ist – das ist für uns kein Zukunftsszenario, sondern Gegenwart.“

Matthias Kreft

Generalbevollmächtigter, Reisebank AG

Die Ziele

Skalierbare Effizienzgewinne: Die neue Lösung entlastet ganze Teams und reduziert spürbar die aktuell hohe Arbeitslast.

Bottom-up-Innovation: Start mit konkreten Leuchtturmprojekten in Bereichen mit sehr hoher Last (z. B. Geldautomatenmanagement (eCMS), Kundensupport).

Nutzung von KI für Automation: Es wird eine KI-Strategie entwickelt, die Effizienzpotenziale gezielt erschließt – inklusive Einsatz generativer KI für vollständig automatisierte Abläufe.

Cloud-native Architektur: Das System passt in die Cloud-Strategie des Mutterkonzerns und unterstützt die Einhaltung regulatorischer Anforderungen (u. a. DORA-Konformität).

Transparenz und Zusammenarbeit: Die Lösung sorgt für klare Aufgabenverteilung, Statusverfolgung und Nachvollziehbarkeit – und stärkt so die teaminterne Kommunikation und Effizienz.

Das Projekt

Mit der Einführung der Serviceware Plattform schafft die Reisebank eine moderne, KI-basierte Grundlage, um Prozesse regelkonform und zukunftsorientiert zu digitalisieren – mit dem Ziel, die Effizienz nachhaltig zu steigern. Die Lösung ermöglicht nicht nur die technische Umsetzung einzelner Workflows im Einklang mit der Konzernstrategie, sondern unterstützt eine strategische Weiterentwicklung der Prozesslandschaft – entlang klarer Zielsetzungen.

Die Reisebank verfolgt einen konsequenten Bottom-up-Ansatz: Durch erfolgreiche Leuchtturmprojekte wird Akzeptanz in der Belegschaft aufgebaut, Ängste abgebaut und eine virale Verbreitung im Unternehmen erzielt. Bereits weitere Teams haben Interesse signalisiert, die KI-native Serviceware Plattform nutzen zu wollen.

Die Herausforderungen liegen weniger in der Technologie, sondern in der Veränderungsbereitschaft der Mitarbeitenden. Die Rolle der IT wird sich weiter wandeln: von einer zentralen Einheit hin zu einem Enabler, der Fachabteilungen zunehmend befähigt, einfache Automatisierung selbst durchzuführen und somit Enterprise Service Management nahtlos unterstützt.

Über Serviceware

Serviceware bietet seit mehr als 25 Jahren Software, Beratung und Managed Services zur Digitalisierung moderner Unternehmensprozesse. Von Enterprise Service Management über IT Financial Management bis Security, Data und Endpoint Management – hochautomatisiert und sicher.

Serviceware SE

Serviceware-Kreisel 1
65510 Idstein • Germany
+49 6434 9450 0
contact@serviceware-se.com
www.serviceware-se.com