



CASE STUDY CLIENTE

SETTORE

Bancario

AREA GEOGRAFICA

EMEA

SFIDE

Per soddisfare le aspettative dei clienti per un'attività bancaria personalizzata e sempre attiva, come potrebbe Commerzbank trasformare i servizi tradizionali basati sulle filiali in esperienze digitali ininterrotte?

SOLUZIONE

La piattaforma Amplify API Management

RISULTATI

- Aiuta a soddisfare le aspettative dei clienti in materia di online e mobile banking, riducendo il rischio di abbandono
- Crea una piattaforma sicura per sviluppare nuovi servizi basati su 150 API riutilizzabili
- Permette partnership fintech innovative, aiutando Commerzbank a conquistare clienti
- Crea opportunità per la monetizzazione delle API, sbloccando ulteriori flussi di entrate

Commerzbank offre servizi incentrati sul cliente

Guida la trasformazione digitale con Axway

Commerzbank è un'importante banca tedesca con una presenza internazionale, che serve sia clienti privati e piccole imprese sia aziende, multinazionali, fornitori di servizi finanziari e clienti istituzionali.

Nell'ultimo decennio le aspettative dei clienti in termini di velocità, praticità e personalizzazione dei servizi bancari sono cambiate drasticamente. Sia le aziende che i singoli consumatori sono sempre più alla ricerca di fornitori in grado di offrire servizi su misura, disponibili 24 ore al giorno, attraverso i canali digitali.

Christoph Berentzen, Head of API & Open Banking/Cluster Lead API Banking presso Commerzbank, approfondisce la questione: "Per più di 150 anni le banche hanno operato con una struttura organizzativa chiusa, perché essere isolati dal mondo esterno era visto come sinonimo di sicurezza. Oggi i requisiti normativi come la PSD2 e l'open finance, oltre alla crescente popolarità dei servizi online e mobili, significano che è vero il contrario. Mentre la sicurezza è vitale come sempre, aprirci al più ampio ecosistema di servizi finanziari è fondamentale per fornire i nuovi servizi reattivi che i nostri clienti si aspettano."

Costruire servizi incentrati sul cliente

Per raggiungere il suo obiettivo di trasformazione, Commerzbank mirava a ripensare i flussi di lavoro bancari dalla prospettiva del cliente finale. In primo luogo, la banca ha cercato di costruire un'architettura robusta, alimentata da API che potesse supportare nuovi servizi aperti.

Volker Sulzbach, Subject Matter Expert API & EAI Technologies presso Commerzbank, commenta: "In passato, i processi batch e i trasferimenti di file erano il modo più comune di condividere le informazioni con i nostri stakeholder interni ed esterni. Questi processi di integrazione B2B ci hanno reso buoni risultati per decenni, ma sapevamo che avrebbero ostacolato l'offerta di esperienze cliente ininterrotte."

Concentrarsi sulla sicurezza

Dopo un rigoroso processo di selezione, Commerzbank ha scelto la piattaforma Amplify API Management come elemento fondante per la sua nuova architettura di servizi basati sulle API. Con l'implementazione di gateway sicuri, la banca ha conquistato una solida base per l'innovazione digitale.

Katharina Berner, Product Owner API Strategy, Open Banking & Digital Ecosystems presso Commerzbank, conferma: "Avevamo sperimentato le API prima della collaborazione con Axway, ma i nostri sforzi erano per lo più costituiti da interfacce su piccola scala costruite per singoli reparti. Uno dei grandi risultati della nostra trasformazione è il passaggio da una mentalità 'costruisci una volta, usa una volta' a una filosofia 'costruisci una volta, riutilizza molte volte'. Offrendo ai nostri sviluppatori un catalogo di API, tutte gestite su un'unica piattaforma per garantire governance e sicurezza coerenti, possiamo accelerare in modo significativo la fornitura di nuovi servizi."

Sulzbach aggiunge: "Quando abbiamo scelto una soluzione di gestione delle API, la sicurezza, la facilità di integrazione e la manutenibilità erano i nostri criteri chiave. E siamo molto colpiti dalle prestazioni della piattaforma Amplify in questi ambiti. Quando abbiamo intrapreso la nostra trasformazione, per noi le API erano relativamente nuove. Tuttavia, Axway è un'azienda esperta nella gestione delle API e il supporto e la guida che abbiamo ricevuto dal suo team lungo il percorso sono stati inestimabili."

Dare forma a esperienze ininterrotte

Per aiutare a sostenere lo sviluppo di servizi basati sui dati per gli stakeholder interni ed esterni, Commerzbank ha sviluppato finora 150 API strategiche. Queste API comprendono funzionalità di base come l'autenticazione e l'autorizzazione, ma anche i pagamenti e la condivisione dei dati a livello di account, supportando nuove applicazioni per i clienti e ponendo le basi per la monetizzazione delle API.

"Le nostre API stanno crescendo in modo esplosivo: da circa 2 milioni di richieste al mese nel primo anno di utilizzo della piattaforma Amplify, siamo passati a 11 milioni di richieste al mese l'anno scorso e più di 130 milioni di richieste al mese quest'anno," spiega Berentzen. "Con queste API adottate come base, possiamo fornire ai nostri clienti servizi online e mobili di alta qualità, il che ci aiuta a promuovere la loro fedeltà e a ridurre il rischio di abbandono. La nostra iniziativa di trasformazione ha avuto così tanto successo che ora puntiamo a costruire più di 300 API strategiche entro la fine del 2024 e ulteriori API tattiche per sostenere progetti specifici."

Sbloccare nuovi flussi di entrate

In passato, solitamente le istituzioni finanziarie come Commerzbank scambiavano dati con i partner di servizi finanziari attraverso processi batch. Alla fine di ogni giorno lavorativo, un processo automatizzato esportava i dati richiesti in un file e li inviava tramite un trasferimento sicuro al partner. Dall'altra parte, un dipendente dell'organizzazione partner estraeva manualmente i dati e li caricava nell'apposito sistema.

"Per un certo numero di anni, ci siamo affidati a processi manuali o batch per condividere i dati con i nostri partner di gestione patrimoniale, ma questo modo di lavorare rendeva per loro difficile alimentare i sistemi aziendali con dati tempestivi," dice Berentzen. "Quando abbiamo lanciato le nostre prime API, abbiamo visto un'opportunità per trasformare questo processo e aggiungere valore ai nostri partner offrendo, come servizio, dati quasi in tempo reale. Le nostre API monetizzate consentono ai partner di sfruttare i nostri dati in modo più veloce ed efficiente, creando anche nuovi flussi di entrate per Commerzbank."

Creare un ecosistema di partner

Commerzbank sta anche usando le sue API per creare nuove partnership fintech. Sulzbach conferma: "Stiamo sfruttando le API sicure per offrire prestiti ai consumatori tramite smava, un'azienda che aggrega preventivi da più fornitori per aiutare i clienti a trovare il prodotto migliore per le loro esigenze. Appena sei settimane dopo che smava ci ha contattato per chiederci se volevamo far parte della loro piattaforma, abbiamo messo in piedi un prodotto minimo vitale in un ambiente di prova. Prima di iniziare la collaborazione con Axway, lo stesso progetto ci avrebbe richiesto almeno sei mesi, quindi questo è stato un risultato incredibile."

Guardando al futuro, Commerzbank prevede di continuare a sviluppare le funzionalità API per migliorare i servizi ai clienti. "Sempre più clienti utilizzano le app bancarie di Commerzbank e molti dei nostri clienti aziendali stanno integrando le nostre API nei loro servizi digitali," commenta Berentzen. "Oggi pochissime persone penserebbero di chiamare un consulente bancario per eseguire un processo transazionale che potrebbero completare da sole online o sul cellulare. Attraverso la collaborazione con Axway, stiamo consentendo ai nostri clienti di accedere a potenti funzionalità self-service, contribuendo a una maggiore soddisfazione."

Berner aggiunge: "Nell'ultimo mese, diversi nuovi clienti hanno citato il catalogo di API sul nostro portale pubblico come una delle ragioni principali per cui hanno deciso di impegnarsi con Commerzbank. La nostra trasformazione digitale sta avendo un impatto molto positivo sul business: stiamo attirando clienti con l'aiuto delle nostre API, stiamo guadagnando quote di mercato perché siamo integrati con gli ecosistemi fintech e stiamo facendo crescere i ricavi attraverso la nostra rete di partner."

Berentzen conclude: "Fin dall'inizio, Axway è stato un vero partner strategico per Commerzbank. Sappiamo di poter contare su Axway per aiutarci a costruire e perfezionare una nuova generazione di servizi incentrati sul cliente."

“

Fin dall'inizio, Axway è stato un vero partner strategico per Commerzbank. Sappiamo di poter contare su Axway per aiutarci a costruire e perfezionare una nuova generazione di servizi incentrati sul cliente.

Christoph Berentzen,
Head of API & Open Banking/Cluster
Lead API Banking, Commerzbank

Grazie a un singolo set di API riutilizzabili, Commerzbank sta permettendo ai suoi sviluppatori di ridurre lo sforzo di sviluppo fino all'80% e di costruire, più velocemente che mai, servizi rivolti ai clienti.

Maggiori dettagli →