

Branch Transformation. Bankfilialen im Wandel.

Der direkte Draht zum Kunden.



Schnelle Reaktionen auf den Markt, Dienstleistungen rund um die Uhr und höhere Anforderungen an Flexibilität – Banken und Sparkassen stehen vor neuen Aufgaben und unter verschärftem Kosten- und Wettbewerbsdruck. In den vergangenen Jahren setzten die Kreditinstitute verstärkt auf Internet-Banking, um der Nachfrage nach einem Service, der von Ort und Zeit unabhängig ist, gerecht zu werden. Nun müssen die Geldhäuser jedoch feststellen, dass selbst das beste Online-Angebot die Filiale vor Ort nicht ersetzen kann. Denn obwohl Kunden Alternativen zum Besuch der Zweigstelle einfordern und auch nutzen, wollen sie keinesfalls auf den persönlichen Kontakt verzichten. Kreditinstitute stehen einem neuen Typ Kunden gegenüber, der sich dadurch auszeichnet, dass er immer häufiger und auf unterschiedliche Weise mit seiner Hausbank in Verbindung tritt und immer höhere Ansprüche an den Service stellt. Darüber hinaus werden auch die Angebote der Banken immer komplexer und müssen dem Kunden im persönlichen Gespräch erläutert werden. In der Konsequenz erhöht sich für Banken nicht nur der Aufwand enorm, sondern es steigen zwangsläufig auch die Kosten.

IBM Global Services schafft die richtige Balance.

Das veränderte Kundenverhalten zwingt Banken dazu, in ihr Filialnetz zu investieren – Filialen, die in punkto technischer Ausstattung und Know-how oft nicht mehr auf dem neuesten Stand sind. Mit der Branch Transformation-Lösung von IBM Global Services können Kreditinstitute ihr Zweigstellennetz der veränderten Situation anpassen. Die Lösung zielt darauf ab, Bedeutung und Verantwortung der Zweigstellen aufzuwerten. IT-Systeme und -Prozesse werden so überarbeitet, angepasst oder ersetzt, dass sowohl die Mitarbeiter als auch die Kunden optimal unterstützt werden. Das Ergebnis der Branch Transformation ist eine Bank, die mehr kann, als Geld für ihre Kunden zu verwalten und anzulegen. Eine Bank, die ihren Service ideal zwischen persönlichem Kontakt und standardisierten Online-Angeboten ausbalanciert. Eine Bank, die sich gegen Mitbewerber behaupten kann, weil es ihr gelingt, ihre Kunden an sich zu binden.

Mitarbeiterportale sorgen für mehr Wissen.

Dem Schalterpersonal in den Filialen kommt eine Schlüsselrolle zu. Da die Mitarbeiter in den Zweigstellen in engem Kontakt zum Kunden stehen, sind sie oft die ersten Ansprechpartner bei Fragen zu Verkauf und Beratung. Damit sie einen besseren Überblick über die Kundenprofile bekommen und so entsprechend personalisierte Angebote unterbreiten können, werden

im Zuge der Zweigstellen-Transformation spezielle Mitarbeiterportale installiert. Dadurch sind die Mitarbeiter auch über innerbetriebliche Vorgänge besser informiert und können noch effizienter arbeiten. Die IBM WebSphere- und Tivoli-Produkte bilden eine robuste Plattform für die Integration der Anwendungen eines solchen Portals. Damit sorgt IBM Global Services für eine ausbaufähige und performante Portal-Architektur.

Neue Technologien machen unabhängig.

Einen Beitrag zu mehr Flexibilität und Zuverlässigkeit leistet Enterprise Wireless LAN. Der Einsatz der neuen Technologie bietet zahlreiche Vorteile. Zum einen wird bei einem Systemausfall die Flexibilität erhöht, da ein schnelles Weiterarbeiten an Backup-Arbeitsplätzen gewährleistet wird. Zum anderen können Kosten eingespart werden, da das Netzwerk einfach und schnell erweitert werden kann, ohne dass dafür neue Leitungen verlegt werden müssen. Dadurch wird auch die Mobilität der Kundenberater enorm gesteigert, da sie ihre Arbeitsgeräte überall mitnehmen können. Eine weitere Möglichkeit, Arbeitsabläufe zu optimieren und dabei gleichzeitig Kosten zu senken, bietet die Integration von Sprache und Daten auf einem IP-Netzwerk. Zum einen reduziert die IP-Konvergenz die Netzwerk-kosten. Zum anderen ergeben sich neue Möglichkeiten. Zum Beispiel



kann das digitale Videoüberwachungssystem der Filiale an das IP-Netz angeschlossen werden, um zeitnah auf Gefahrensituationen reagieren zu können. Oder es können alle Kommunikationsmittel, wie Telefon, Fax und E-Mail, in einem einzigen Contact Center zusammengeführt werden. Dadurch wird nicht nur die Kundenbetreuung optimiert, sondern auch der Administrationsaufwand reduziert, da alle Informationen an einem Punkt zusammenlaufen.

Linux und Citrix helfen Kosten sparen.

Bei allen Überlegungen zur Umsetzung der Zweigstellen-Transformation in Banken und Sparkassen darf vor allem eines nicht außer Acht gelassen werden: die Kosten. Daher setzt IBM Global Services im Rahmen der Branch Transformation-Lösung auf das offene Betriebssystem Linux. Eine weitere Möglichkeit, die Kosten für das Betriebssystem im Zaum zu halten, heißt Citrix. Diese Form des Server-based Computing ist ideal, um Fixkosten zu verringern, da das Management zentralisiert und der Wartungsaufwand reduziert wird.

Flexibel und bedarfsorientiert:

Leistungen on demand.

Unabhängig davon, ob Linux oder eine andere Betriebssystemplattform gewählt wird: Mit einer on demand Infrastruktur zahlt der Betreiber lediglich für jene Leistungen, die er auch tatsächlich in Anspruch nimmt. So kann der Kunde Fixkosten in variable Kosten verwandeln, ohne dass er dafür seine Systeme aus der Hand geben muss.

Hochverfügbarkeit.

Entscheidend für den Erfolg einer Bank ist neben einem guten Service auch eine hohe Verfügbarkeit des Systems. Daher hat IBM Global Services Hochverfügbarkeitslösungen entwickelt. Sie sorgen in Form von stationären und mobilen Vorsorgerechenzentren dafür, dass in einem Notfall wichtige Geschäftsprozesse nicht wesentlich beeinträchtigt werden und keine Daten verloren gehen.

Zusätzliche Services.

Die besten Lösungen sind wertlos, wenn sie nach ihrer Implementierung nicht genutzt werden können. Deshalb bietet IBM Global Services seinen Kunden auf Wunsch unterstützende Services an. Diese Art Nachsorge sieht unter anderem den Aufbau eines Helpdesks sowie kundenspezifische Mitarbeiter-Schulungen und Wartungsangebote für IBM Hard- und Software-Produkte vor.

Welche Vorteile bietet Branch

Transformation?

IBM Branch Transformation bringt Computer-Systeme und Geschäftsabläufe auf den neusten Stand. So wird sowohl für die Kunden als auch für das Personal in den Bankfilialen die bestmögliche Unterstützung gewährleistet. Beide Seiten profitieren gleichermaßen von der Lösung: Während Kunden differenziertere Beratungs- und Informationsangebote in Anspruch nehmen können, gelingt es Banken, mithilfe neuer, personalisierter Service-Angebote eine stärkere Bindung zum Kunden aufzubauen.



Das Wichtigste in Kürze.

- *Leistungsfähigkeit des Schalterpersonals wird erhöht*
- *Mitarbeiterportale beschleunigen den Informationsfluss*
- *Zusammenarbeit der Filialen mit dem Mutterhaus wird gestärkt*
- *Linux und Citrix halten Ausgaben im Zaum*
- *on demand Infrastruktur verringert Fixkosten*
- *Hochverfügbarkeit und Flexibilität zu jeder Zeit*
- *Unterstützende Services auch nach Abschluss der Branch Transformation*



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo, Tivoli, WebSphere und Linux sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

© Copyright IBM Corporation 2003
Alle Rechte vorbehalten.

Ihre Ansprechpartner zum Thema Branch Transformation:

Deutschland

Gerhard Strubbe
IBM Global Services
Tel.: +49 711 785 1342
E-Mail: STRUBBE@de.ibm.com

Österreich

Ralf Lellig
IBM Global Services
Tel.: +43 1 212245 3841
E-Mail: LELLIG@at.ibm.com

Schweiz

Jürgen Kallin
IBM Global Services
Tel.: +41 58 333 5768
E-Mail: juergen.kalin@ch.ibm.com

