

Neue Wege der Kundenbetreuung in den Bankfilialen

Die Banken haben das Potenzial ihrer Filialnetzwerke zur Verbesserung der Kundenbetreuung neu entdeckt. Die Kunden von heute stellen höhere Ansprüche bei der Entscheidung, welchem Finanzinstitut sie ihre Treue und Loyalität schenken. Deshalb konzentrieren sich führende Banken darauf, neue und innovative Wege zu finden, um die Kundenerfahrung zu verbessern und ihre Beziehung zu den Kunden beim Besuch oder Anruf bei ihrer lokalen Filiale zu bereichern.

Ob eine Bank global, regional oder fokussiert auf eine bestimmte Kundengruppe tätig ist, sie steht immer vor der Herausforderung, die richtige Mischung aus Strategie und Technologie zu finden, um ihre Beziehung zu den Kunden zu stärken. Der Mehrwert einer Filiale ist für jeden Kundentyp unterschiedlich: ob es um reine Kontoführung, gelegentliche Beratungen oder um eine persönliche Beziehung zur Hilfe bei der finanziellen Lebensplanung geht.

Die Avaya Intelligent Branch Banking-Lösung konzentriert sich darauf, die Transformation der Privatkundenfiliale zu unterstützen, damit die Bedürfnisse des breiten Privat- und Geschäftskundenspektrums ungeachtet von Alter, Lebensumstand, Vermögen oder Unternehmensgröße effektiv erfüllt werden.



Banken verlassen sich auf Lösungen von Avaya zur:

Verbesserung der Kundeninteraktion

– Personalisierung der Kundenkontakte. Kanalübergreifendes, konsistentes Kundenerlebnis. Erweiterung der Self-Service-Optionen.

Steigerung der Mitarbeiterproduktivität

– Verbindungen für mobile Mitarbeiter ungeachtet von Aufenthaltsort oder Endgerät. Senkung der Kosten durch dynamische Ressourcenoptimierung. Erleichterung der unternehmensweiten Zusammenarbeit.

Optimierung der Infrastruktur – Konsistenten, plattform- und standortübergreifenden Service. Konsolidierung der Infrastruktur. Optimierung der Performance. Rationalisierung der Implementierung neuer Services und Applikationen. Investitionsschutz durch serviceorientierte, offene Architekturen.

Avaya Lösungen im Einsatz

Die Avaya Intelligent Branch Banking-Lösung bettet Kommunikation in die Unternehmensprozesse des Filialbetriebs ein, um neue und wettbewerbsfähigere Methoden zur Bedienung Ihrer Kunden zu schaffen. Durch den Einsatz einer auf Standards basierenden Telefonie-Infrastruktur zur Umsetzung intelligenter Kommunikationsmethoden in Ihrer gesamten Kundenservice-Wertschöpfungskette können Sie Ihren Kunden differenzierte Servicelevels anbieten. Avaya und seine Partner besitzen umfangreiche Erfahrung im Privatkundenbankgeschäft und dem Einsatz von marktführenden konvergierten Kommunikationslösungskomponenten einschließlich von IP Telefonie, Contact Center und Unified Communications.

Mit Hilfe von Avaya können Banken ihre konvergierte Netzwerkinfrastruktur und ihre Investitionen in Applikationen optimieren. Das Ergebnis zeigt sich nicht nur im Kundenservice und in der

Mitarbeiterproduktivität, sondern auch durch die Reduzierung der Netzwerk- und Betriebskosten, den Schutz vorhandener Investitionen und Verbesserungen bei Geschäftskontinuität und Ausfallsicherheit.

Vertriebskanal-Optimierung zur Kostensenkung und Verbesserung des Services:

Die meisten Banken bieten ihren Kunden eine Auswahl an Optionen an - gebührenfreie Telefonnummern, Geldautomaten, Online-Banking, E-Mail, Live-Chat (Instant Messaging) - und dennoch wird eine unverhältnismäßig hohe Zahl von Kundenanfragen immer noch am Telefon vom Filialpersonal beantwortet. Wenn das Filialpersonal gezwungen ist, Konzentration und Zeit unter Anrufern und Filialbesuchern aufzuteilen (so dass keine von beiden Gruppen ungeteilte Aufmerksamkeit erhält), kann dies die Effizienz und die Kundenzufriedenheit beeinträchtigen.

Lösungen von Avaya konzentrieren sich darauf, Banken zu helfen, Vertriebskanäle mit Kundenkontakt zu optimieren und diese Kanäle außerdem miteinander zu integrieren. Ganz gleich, ob ein Kunde Online-Banking, einen Geldautomaten, das Kundenservicecenter oder die Filiale nutzt - die Interaktionen sollten sowohl hinter den Kulissen als auch im Verkaufsbereich nahtlos ablaufen. Die Kunden müssen über jeden Kanal die gleichen Informationen erhalten können und die Mitarbeiter müssen einfachen, organisierten Zugriff auf alle Kundeninformationen haben, die sie auch zum Cross-Selling benötigen

- Ein Kunde, der online sein Portfolio verwaltet, kann durch Click-to-Call mit einem Experten verbunden werden, der sich in einer Filiale, im Hauptsitz oder in einem Contact Center der Bank befindet.
- Das Verkaufspersonal kann durch den Einsatz moderner Kundenprofilierungssysteme die Mehrkanalinteraktionen ihrer Kunden verfolgen und diese Kon-

takte verwenden, um Verkaufschancen nachzugehen.

- Premiumkunden, die die Bank (über einen beliebigen Kanal) anrufen, werden an ihren bevorzugten Berater (oder ihre Beratergruppe) weitergeleitet und dort bedient.

Vorteile:

- Kunden erhalten persönlichen Service, während die Mitarbeiterzahl entsprechend der Nachfrage optimiert werden kann und die Kosten kontrolliert werden können.
- Prozesse werden optimiert und kontrolliert, damit das Filialpersonal mehr verkaufsaktive Zeit aufbringen kann.
- Kundeninteraktionen mit einfachen Anfragen oder über geringe Werte werden auf Self-Service-Kanäle umgelegt.

Cross-Selling und Up-Selling durch besseren Service:

Die altbekannte Weisheit gilt immer noch: obgleich es wichtig ist, neue Kunden zu gewinnen, können weitaus mehr Einnahmen und Profitabilität aus der Optimierung der Beziehungen zu vorhandenen Kunden erzeugt werden.

Die Verkaufsbereitschaft während eines Kontaktes mit bestehenden Kunden kann eine große Herausforderung darstellen und auch Risiken bergen. Persönlicher Service ist teuer und kann ineffizient sein. Cross-Selling ist nicht einfach, kann als aufdringlich empfunden werden und möglicherweise sogar Kunden abschrecken.

Lösungen von Avaya sind darauf ausgelegt, die Verkaufsmomente zu maximieren. Wenn die Kunden anrufen, kann das Personal unverzüglich darüber informiert werden, wer anruft, wie die Kundenhistorie aussieht und welchen Wert die Kundenbeziehung für die Bank hat. Kundeninformationssysteme erfassen Kundendaten und leiten aus den Verhaltensmustern wertvolle Geschäftsinformationen ab, während

intelligente Kommunikation die „richtigen“ Anrufe nicht nur aufgrund von Verfügbarkeit oder Standort, sondern auch anhand von erforderlicher Kompetenz und Kundenverständnis an die richtigen Agenten weiterleitet. Lösungen von Avaya ermöglichen es außerdem, Kommunikation in ansonsten nicht interaktive Kommunikation einzubinden: Zum Beispiel kann ein automatischer Kontakt über Anruf, SMS oder E-Mail an Kunden mit hohem Wertbetrag auf ihren Konten gestartet werden, um sie zu ermutigen, ein Termin- oder anderes Festgeldkonto mit höherer Rendite zu eröffnen. Die Kunden haben dann die Möglichkeit, durch Tastendruck oder einen Sprachbefehl unverzüglich mit einem Bankmitarbeiter verbunden zu werden. Kommunikationsgestützte Geschäftsprozesse (CEBP - Communications Enabled Business Processes) ermöglichen es Banken, nach Einwilligung der Kunden Cross-Selling- und Up-Selling-Potenziale einfacher zu nutzen.

Das Filialpersonal kann außerdem mit innovativen Anwendungen auf mobilen Geräten, Wissensmanagement, Skript-Applikationen sowie Mitarbeiterereinsatzoptimierungs- und Monitoringapplikationen ausgestattet werden, welche die Verkaufsaktionen effektiver machen.

Maximieren Sie die Produktivität mobiler Mitarbeiter durch die Bereitstellung von Multifunktionsgeräten, die mit dem Unternehmensnetzwerk verbunden sind, damit verfügbare Fachleute leicht und sofort erreicht werden können. Auf diese Weise sind Ihre Kreditsachbearbeiter für ihre Kunden immer erreichbar. Die regionalen Filialleiter können während ihrer Besuche bei den Filialen weiterhin die Zusammenarbeits- und Konferenzschaltungsfunktionen nutzen, die ihnen im Büro zur Verfügung stehen. Eingehende Anrufe klingeln sowohl auf Büro- als auch Mobiltelefonen und können von und zu mobilen Geräten übergeben werden. Funktionen stationärer Telefone (wie Konferenzschaltung und Weiter-

leitung) sind für Mitarbeiter über das Mobiltelefon unterwegs ebenfalls leicht verfügbar.

Vorteile:

- Kunden erhalten die persönliche, ungeteilte Aufmerksamkeit, die Vertrauen schafft und Cross- und Up-Selling-Chancen bietet.
- Den Mitarbeitern stehen Hilfsmittel zur proaktiven Problemlösung zur Verfügung.
- Die Integration von Applikationen und Kommunikation maximiert die Funktionalität und den Wert der gesamten IT-Infrastruktur.

DIE AVAYA INTELLIGENT BRANCH BANKING-LÖSUNG KANN BANKEN DABEI HELFEN, IHRE TRADITIONELLE FILIALE ZU OPTIMIEREN, INDEM

- **Kunden bei jedem Kontakt mit der Bank ein konsistentes, integriertes Kundenerlebnis haben**
- **Die Bedürfnisse bestehender Kunden** (und der eigenen Belegschaft) berücksichtigt werden, die immer vielseitiger und mobiler werden.
- **Die Hilfsmittel und die Flexibilität bereitgestellt werden**, um die Infrastruktur schnell auf die Unternehmensstrategie auszurichten.
- **Ineffiziente Vorgänge**, doppelt vorhandene Systeme und Prozesse eliminiert werden.
- **Ausfallsicherungsplanung** und Vorbereitung auf Notfälle verbessert werden.

Nutzen Sie die Vorteile eines konvergiierten Netzwerkes, Zentralisiertes Management und Reduzierung von Komponenten:

Im IT-Bereich ist der Zuwachs bei den Servern durch regionale und globale Expansionen, Fusionen und Übernahmen, Contact Center-Erweiterungen, eine wachsende Zahl von Diensten und Produktangeboten und größer werdenden Filialnetzwerken bestimmt worden. Dies hat zu Bank-IT-Architekturen geführt, deren Pflege teuer und schwierig ist und die komplizierte, auf Kompromissen beruhende Ausfallsicherungspläne erfordern. Dadurch werden auch Bemühungen behindert, auf ganzheitliche Weise mit den Kunden zu interagieren. Die Reduzierung der Serveranzahl und die Optimierung der Netzwerke kann wesentliche Einsparungen schaffen, während gleichzeitig die betriebliche Performance und der Service verbessert werden.

Avaya Intelligent Branch Banking-Lösungen ergänzen und erweitern die Bemühungen zur Reduzierung der Serverzahl, indem sie die Erweiterung vorhandener mehrstufiger Netzwerke ermöglichen. Dadurch können die Banken ihre Funktionalität auf einfache und schnelle Weise über Contact Center und Filialstandorte verteilen. Diese Transformation führt zu geringeren Kosten und Gemeinkosten sowie besser zentralisierten IT-Managementkapazitäten.

Daten und Applikationen werden zentral gespeichert, stehen jedoch über das Netzwerk allen Mitarbeitern ungeachtet des Kanals zur Verfügung.

Die Kanäle werden automatisch in Echtzeit synchronisiert, so dass Verwaltungskosten gesenkt werden und eine konsistente Kundenerfahrung gesichert werden kann. Eine optimierte Infrastruktur bietet eine Umgebung, die ausfallsicher ist und mit möglichen Katastrophenszenarien und anderen Bedrohungen für Ihren Betrieb umgehen kann.

Vorteile:

- Einsparungen bei Energieverbrauch sowie Serverwartung und -integration
- Stark reduzierte Kanalintegrationskosten
- Fähigkeit, das Unternehmenssystem umzustellen und dabei weiterhin vorhandene Infrastruktur dritter Anbieter zu nutzen
- Wiederherstellungszeit im Katastrophenfall wird durch automatische IP-WAN-Ausfallsicherung minimiert
- Konsistenter Service ungeachtet des vom Kunden gewählten Kommunikationskanals
- Flexibilität bei der schnellen Einrichtung, Konfiguration und Skalierung unternehmensweiter Geschäftssysteme
- Auswahl der Filialimplementierungsmodelle: Zentralisiert, dezentralisiert oder Hybridsystem



Führungsposition im Bankgeschäft erreichen

Die meisten Banken arbeiten bereits daran, die Filialprozesse zu überarbeiten und zu rationalisieren. Die Effizienz des Services zu erhöhen sowie eine bessere Integration über die Vertriebskanäle zu ermöglichen. Um jedoch konkurrenzfähig zu bleiben, müssen die Banken die zugrundeliegende Technologie auf die nächste Stufe bringen.

Die Branchenführung wird von solchen Instituten übernommen werden, die Produkt-, Service- und Prozessinnovation am sinnvollsten anpassen und rasch auf die zunehmend vielseitigen, anspruchsvolleren Bedürfnisse ihrer Klienten eingehen. Die dadurch die am besten geeigneten und profitabelsten Produkte und Dienstleistungen offerieren sowie einen größeren wahrgenommenen Wert im Vergleich mit ihrer Konkurrenz anbieten.

Indem die Banken ihren Kunden die Möglichkeit geben, Geschäfte jederzeit und von überall mit verschiedenen Kommunikationsformen durchzuführen, können sie besser auf ihre Kunden eingehen. Die Bankmitarbeiter können produktiver und effektiver arbeiten und das ganze Unternehmen profitiert von den erhöhten Einnahmen, die durch Verbesserungen bei der Unternehmensagilität und Wettbewerbsfähigkeit erzeugt werden.

Weitere Informationen

Banken aller Größen, darunter auch einige der bekanntesten Namen der Branche, bauen auf intelligente Kommunikationslösungen von Avaya. Mehr als 80 % der größten Banken der Welt (laut Ranking des Magazines „The Banker“) vertrauen in ihren Contact Center auf Avaya.

Avaya Intelligent Branch Banking ermöglicht es Banken, ihre bestehenden Investitionen in Anwendungen, Server, Gateways und Telefone in ihrem selbstbestimmten Tempo zu einer konvergierten Lösung auszubauen. Avaya setzt Entwicklungs- und Integrationspartner ein, um globale Lösungen zu implementieren, die Ihren Mitarbeitern dabei helfen, produktiver zu arbeiten, Prozesse intelligenter zu gestalten und die Zufriedenheit ihrer Kunden zu steigern.

Weitere Informationen über Avaya Intelligent Branch Banking-Lösungen erhalten Sie von Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder im Internet unter www.avaya.com/financial.

Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 GOAVAYA bzw.
T 0800 4628292
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A - 1220 Wien
T +43 1 8 78 70 - 0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch

© 2009 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.
Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein.
Alle durch ©, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

IND3871 • GE • 08/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

avaya.de