

## Intelligente Kommunikation für Banken und Sparkassen

Banken und Sparkassen erzielen Wettbewerbsvorteile, indem sie intelligente Kommunikationslösungen nutzen, um personalisierte Kundenservices bereitzustellen, die Produktivität ihrer Mitarbeiter zu erhöhen und gesetzliche Bestimmungen einzuhalten.



- Banken und Sparkassen 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 Magazins The Banker – vertrauen in ihren Contact Centern auf Avaya.

Banken und Sparkassen nutzen die Vorteile von modernen Kommunikationslösungen, um sich im Hinblick auf Service und Kundenorientierung von ihrer Konkurrenz abzuheben. Dabei ermöglichen sie ihren Mitarbeitern in den Filialen, im Außendienst, den Contact Centern und am Hauptsitz, ihre Kunden optimal zu betreuen. Dies wird dadurch gewährleistet, dass immer und überall die aktuellen Informationen über die Kunden verfügbar sind.

Banken und Sparkassen verwenden ihre Kommunikationsanwendungen und ihre Netzwerkinfrastruktur, um folgende Ziele umzusetzen:

- Bessere Verfügbarkeit der Fachberater für Kunden in den Filialen und über alle Kanäle hinweg.
- Durch die Identifizierung von Cross-Selling-Möglichkeiten eine bessere Ausschöpfung des Kundenpotenzials erreichen.

- Nutzung der vorhandenen Mehrkanal-Infrastruktur, um die Bereitstellung von Services in den Filialen, online, im Contact Center oder über Self-Service (z. B. interaktive Sprachportale) zu integrieren.
- Schaffung eines konsistenten Kundenerlebnisses über alle Vertriebskanäle hinweg.

Die Lösungen von Avaya vereinen eine große Vielfalt an Kommunikationslösungen – von klassischer Telefonie, E-Mails und Voice Messaging bis hin zu IP-, Mobilitäts-, Self-Service- und Contact Center-Lösungen.

Diese Anwendungen integrieren Echtzeit-Kommunikation in die Struktur der Bank und machen dadurch ihre Mitarbeiter produktiver, ihre Prozesse intelligenter und ihre Kunden zufriedener.

Mobile Mitarbeiter benötigen dieselben Kommunikationsanwendungen, die ihnen in Ihrem Büro zur Verfügung stehen.

### Mobile Kommunikationslösungen für Banken und Sparkassen

Etwa 80%<sup>1</sup> der Mitarbeiter von Banken sind den Großteil ihrer Zeit nicht durchgängig an ihrem Schreibtisch erreichbar. Deshalb bietet Avaya für diese Kommunikationsanforderungen Mobilitätslösungen, die fortschrittliche Kommunikationsfunktionen auf standardmäßige Mobilgeräte an beliebigen Standorten in der ganzen Welt zur Verfügung stellen.

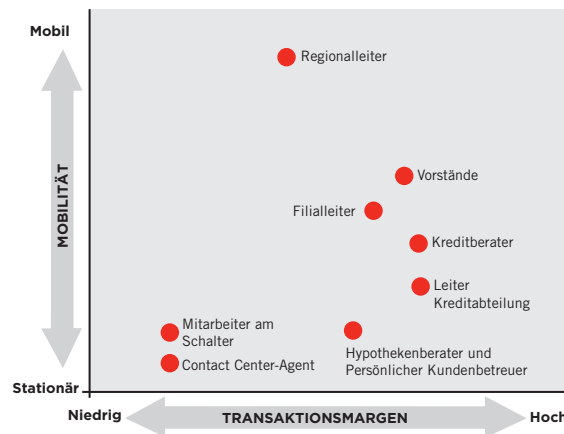
Mobilität bedeutet nicht nur, die Mitarbeiter mit Mobiltelefonen auszurüsten. Damit Banken und Sparkassen effektiv arbeiten können, benötigen mobile Mitarbeiter dieselben umfassenden Kommunikationsanwendungen, die ihnen in ihrem Büro zur Verfügung stehen.

Die Abbildung 1 (siehe nächste Seite) zeigt die Einordnung unterschiedlicher Gruppen von Bankmitarbeitern nach dem Grad ihrer Mobilität sowie ihrem erwarteten Beitrag zu den Geschäften der Bank.<sup>2</sup> Ein Mitarbeiter, der besonders viel unterwegs und gleichzeitig verantwortlich für Transaktionen mit hohen Margen ist (z. B. ein Kreditberater), benötigt eine ganz bestimmte Auswahl an Kommunikationsfunktionen wie Unified Messaging (eingehende und zu sendende Nachrichten/Kommunikation werden in eine einheitliche Form gebracht und können vom Nutzer abgerufen werden) oder die Erreichbarkeit für seine Kunden über eine einzige Telefonnummer. Anstatt ihre Privat- und Mobiltelefonnummern weitergeben zu müssen, sind diese mobilen Mitarbeiter jederzeit direkt über ihre Büronummer erreichbar. Dadurch wird außerdem sichergestellt, dass Kunden, die nicht mehr von ihrem ursprünglichen Berater betreut werden, nicht auf dessen

Mobiltelefon, sondern weiterhin direkt bei der Bank anrufen.

Des Weiteren können mobile Nutzer direkt über das Firmentelefonbuch Konferenzen einleiten, Anrufe weiterleiten, Anrufe halten und Nummern wählen. Sie erhalten somit die Funktionen, die sie benötigen, um jeden Anruf genauso professionell abwickeln zu können, als wären sie an ihrem Arbeitsplatz im Büro. Anrufe, die nicht persönlich angenommen werden, können an eine vordefinierte Personengruppe oder an das Messaging-System des Unternehmens weitergegeben werden. So können Mitarbeiter effizienter arbeiten – was zu einer Senkung der Kosten führt.

Abbildung 1: Mobilität und Mehrwert



Die Vorteile der Mobilitätslösungen von Avaya beschränken sich jedoch nicht nur auf die Nutzer. Sie bieten dem Management die Möglichkeit, diesen wichtigen Kommunikationsbereich optimal zu analysieren. Wenn Sie beispielsweise feststellen, dass bestimmte Mitarbeiter weniger Anrufe tätigen, aber mehr Geschäfte abschließen, können Sie und die anderen Mitarbeiter von deren Wissen und Know-how profitieren. Die Ausstattung mobiler Mitarbeiter mit Reportingtools – einschließlich Anrufabrechnung und -aufzeichnung – hilft Banken und Sparkassen dabei, die gesetzlichen Bestimmungen zu erfüllen.

Intelligente Kommunikationslösungen von Avaya geben nicht etwa die Art des Kommunikationsgerätes vor – sie erfüllen vorhandene Standards und umfassen Partnerschaften mit

allen marktrelevanten Herstellern, so dass sie dann das richtige Gerät für die richtige Person zur richtigen Zeit auswählen können.

### Überzeugendes Kundenerlebnis

Trotz aller Prognosen, dass Geldautomaten und Online-Banking herkömmliche Filialen im Laufe der Zeit ersetzen würden, reichen vollautomatisierte Kanäle allein im heutigen Bankenumfeld nicht aus. Heutzutage will jeder Kunde seine Bank über den von ihm bevorzugten Kanal erreichen, wobei viele Kunden nicht nur einen, sondern mehrere Kanäle nutzen.

Um eine Infrastruktur mit mehreren Vertriebskanälen aufrecht erhalten zu können, sind jedoch bestimmte Maßnahmen erforderlich, mit deren Hilfe ein über alle Kanäle hinweg konsistentes Qualitätsniveau garantiert werden kann. Außerdem müssen diese Maßnahmen eine effiziente Zusammenarbeit ermöglichen bzw. sicherstellen, dass Fachberater sowohl in einzelnen Kommunikationskanälen als auch kanalübergreifend verfügbar sind. Dazu können Video-, Web- und Telefonkonferenzen sowie Mobilitätslösungen und andere Kommunikationsanwendungen verwendet werden.

Wenn diese Funktionen vorhanden sind, können geeignete Experten zur Beantwortung von Kundenfragen einfach über einen integrierten Dienst zum Suchen von Fachberatern gefunden werden. Dieser Suchdienst verwendet wiederum Präsenzinformationen, persönliche Regeln sowie Geschäftsregeln und findet so den richtigen Experten, ganz gleich wo er sich in Ihrem Unternehmen befindet:

- Ein Finanzierungsspezialist in einer Filiale, der sich in einer Besprechung mit einem Kunden befindet, kann schnell und problemlos den Leiter der Kreditabteilung, der unterschreibungsberechtigt ist, lokalisieren. Er fordert ihn an und erhält so die nötigen Informationen, um dem Kunden das richtige Angebot zu unterbreiten.
- Ein Agent in einem Contact Center sieht auf seinem Computer, welche anderen

1. Basiert auf Erhebungen von Avaya.  
2. Basiert auf Erhebungen von Avaya, die mit Kunden im Bankensektor durchgeführt wurden.

Agenten mit welchem Wissen verfügbar sind, um bei der effektiven Lösung des Problems eines Anrufers zu helfen und damit eine Fall abschließende Bearbeitung zu ermöglichen.

Neben den branchenführenden Produkten und Dienstleistungen von Avaya können Banken und Sparkassen von einem umfangreichen Partnernetzwerk profitieren, wodurch bestehende Systeme beim Kunden eingebunden oder auch kundenspezifische Kommunikationslösungen bereitgestellt werden. Mit Lösungspartnern wie IBM, SAP, UNIQUARE, Chordiant, Eggenet, NICE Systems, ASC telecom und vielen mehr bietet Avaya den Banken und Sparkassen komplette Lösungen zur Erfüllung aller Geschäftsanforderungen an.

### Self-Service/Up-Selling

Self-Service-Lösungen spielen für Banken und ihre Kunden eine immer wichtigere Rolle. Viele Banken und Sparkassen verwenden interaktive Spracherkennungssoftware, damit ihre Kunden jederzeit und überall Transaktionen (von einfachen bis hin zu komplexen) über das Telefon abschließen können. Die Lösungen von Avaya ermöglichen, durch die Integration von Self-Service-Anwendungen in die Vertriebsinfrastruktur der Bank, dass die Daten, die bei einer Self-Service-Transaktion erfasst werden, automatisch und kanalübergreifend für zusätzliche Marketing- und Cross-Selling-Maßnahmen verwendet werden.

Die erfassten Daten können beispielsweise gezielt an das Contact Center der Bank weitergegeben werden. So können Kunden, bei denen Cross-/Up-Selling-Potenziale identifiziert wurden (z. B. auf Grundlage ihres Umlaufvermögens), unmittelbar für personalisierte Verkaufsgespräche kontaktiert werden. Dem Contact Center-Agent stehen sowohl die Daten zu den jeweiligen Self-Service-Transaktionen als auch eine Reihe detaillierter Informationen über die Kundenbeziehung zur Verfügung:

- Welche Webseiten hat der Kunde vor der Transaktion besucht? (Der Agent kann diese Webseiten anschließend gemeinsam mit dem Kunden betrachten.)
- Hat der Kunde vor kurzem ein größeres Darlehen erhalten oder ist er mit einer Zahlung im Rückstand?

- Hat ein anderer Contact Center-Agent bereits erfolgreiche Abschlüsse getätigt und ein gutes Verhältnis zu diesem Kunden aufgebaut?

### Proaktiver Vertrieb erzeugt Mehrwert

Die Integration Ihrer Kundendatenbank in Ihr Kommunikationsnetzwerk ermöglicht die proaktive Kontaktaufnahme mit Ihren Klienten über intelligente und kundenorientierte Anwendungen. Diese Tools erlauben es Kunden beispielsweise, bestimmte Limits für ihr Konto zu vereinbaren. Werden diese Limits überschritten, erhält dieser Kunde einen automatisierten Anruf, eine SMS oder E-Mail und kann sofort die geeigneten Maßnahmen ergreifen. („Ihr Verfügungsrahmen wurde innerhalb der letzten Wochen mehrmals in anderen Geldinstituten ausgeschöpft. Wünschen Sie eine Überprüfung dieser Vorgänge?“)

Sobald Ihr Kunde den Nutzen erkannt hat, den solch ein Anruf für ihn darstellt, können Sie diese Gelegenheit für das Up-Selling von Services nutzen (z. B. Änderung von Kreditraten usw.).

Darüber hinaus sind Banken und Sparkassen in der Lage, ihre Abschlussrate pro Kunde zu erhöhen, in dem Sie die Contact Center-Lösungen von Avaya nutzen. Durch die Dokumentation und Auswertung aller ein- und ausgehenden Geschäftskontakte und Transaktionen im Kunden Service Center, werden Sie Cross-Selling-Potenziale aufgrund historischer Daten frühzeitig erkennen.

### Ausfallsicherheit und Risikomanagement

Banken und Sparkassen unterliegen strengen Auflagen von Regulierungsbehörden (z. B. MiFID - Markets in Financial Instruments Directive), wodurch sichere und hochverfügbare Kommunikationslösungen zwingend erforderlich sind. Avaya bietet Finanzdienstleistern umfangreiche Sicherheitsfunktionen für Sprach-, Daten-, Kabel-, kabellosen und Remote-Zugang.

Sicherheitsangriffe können an jedem Punkt der Kommunikationsinfrastruktur abgewehrt werden – Avayas IP-Verschlüsselung ist mehrfacher Testsieger bei unabhängigen Analysten und Magazinen.

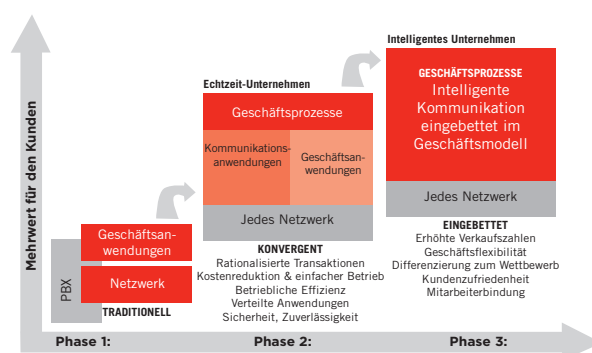
Darüber hinaus bieten die redundanten Kommunikationssysteme von Avaya eine hohe Systemverfügbarkeit zur Erfüllung finanzgesetzlicher Auflagen (z. B. Basel II). Selbst wenn es durch externe Einflüsse (z. B. Brand) zu einer Notfallsituation kommen sollte, können die Funktionalitäten und Daten schnell wiederhergestellt werden. Dies bietet Banken und Sparkassen eine Sicherung ihres Images durch eine unterbrechungsfreie Kommunikation mit ihren Kunden und Partnern. Auch bei Unternehmensübernahmen und -fusionen ist eine schnelle Integration der Kommunikationsinfrastruktur und sowie von Anwendungen möglich.

### Vorsprung durch intelligente Kommunikation

Intelligente Kommunikationslösungen von Avaya bieten Banken und Sparkassen die Möglichkeit, ihre Investitionen zu schützen und dabei neue Technologien zu nutzen. Als Weltmarktführer im Bereich IP Telefonie trägt Avaya mehr als jeder andere Anbieter dazu bei, dass seine Kunden von den Vorteilen dieser revolutionären Entwicklung profitieren. Die Abbildung 2 zeigt die typischen Phasen der Entwicklung bis hin zu einem Unternehmen mit intelligenter Kommunikation.

Die meisten Banken und Sparkassen betrieben separate Sprach- und Datennetzwerke, die unabhängig voneinander mit Geschäftsanwendungen integriert waren; doch heute sind sie dabei, auf IP Telefonie zu migrieren und neue Anwendungen wie z. B. Unified Communication-

Abbildung 2: Der Weg zu intelligenter Kommunikation



und Contact Center-Lösungen hinzunehmen.

Mit Konvergenzlösungen nutzen Banken und Sparkassen die Leistungsfähigkeit von IP, um ein virtuelles Geschäftsmodell zu schaffen, in dem Personen und Ressourcen immer und überall verfügbar sind. Dies führt zu verbesserter betrieblicher Effizienz und Reaktionsfähigkeit.

Mit intelligenter Kommunikation können Funktionen und Anwendungen direkt in Geschäftsprozesse eingebunden werden. Die Vorteile dieses Lösungsansatzes liegen darin, dass die technische Realisierung gebräuchliche IT-Technologien – Web Services und SOA (Service Oriented Architecture) – nutzt und Services bereitstellt, die prozessbezogen und nicht technisch orientiert sind. So können Kommunikationsaktivitäten innerhalb eines Geschäftsprozesses initiiert werden, z. B. das automatische Hinzuziehen der geeigneten Mitarbeiter und die Koordinierung

der Mehrkanal-Kommunikation, um z. B. Konferenzen einzuleiten. Die Software unterstützt die Verwaltung des Prozesses bis zu seinem erfolgreichen Abschluss. Auf diese Weise lassen sich wichtige Abläufe optimieren sowie die Reaktionszeiten in der Kommunikation verkürzen. Gleichzeitig müssen sich die Mitarbeiter nicht mehr um die Details der Kommunikation (Konferenz organisieren, E-Mail senden, etc.) kümmern und können sich stattdessen darauf konzentrieren, die richtigen Entscheidungen zu treffen.

Für Banken und Sparkassen bedeutet dies wirkliche Flexibilität: Die Möglichkeit, netzwerkgestützte Kommunikationsanwendungen zu nutzen, um jederzeit auf die Bedürfnisse der Kunden reagieren zu können und zu jedem Zeitpunkt zu wissen, auf welche Personen und Ressourcen zurückgegriffen werden kann. Durch diese erweiterten Kommunikationsdienste lassen sich entscheidende Wettbewerbsvorteile erzielen.

## Weitere Informationen

Banken und Sparkassen 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 Magazins The Banker – vertrauen in ihren Contact Centern auf Avaya. Sie wissen, dass Avaya dazu in der Lage ist, ihren Anforderungen im Hinblick auf herkömmliche und IP-basierte Kommunikationssysteme und -dienste umfassend gerecht zu werden.

Die Website von Avaya enthält eine Vielzahl an Informationen speziell für Kapitalmarktunternehmen ([www.avaya.de/finance](http://www.avaya.de/finance)), unter anderem White Papers und Fallstudien zu Avaya-Lösungen.

## Die Bedeutung intelligenter Kommunikation für Banken und Sparkassen

Traditionelle Kommunikation	Intelligente Kommunikation
Verbindung steht im Vordergrund – basierend auf Kapazität, Geschwindigkeit und Stabilität der zugrunde liegenden Netzwerkinfrastruktur.	Baut auf Infrastrukturen von unterschiedlichen Anbietern, die auf offenen Standards beruhen, mit Anwendungen, die einen Mehrwert aus Transaktionen und Beziehungen (zwischen Kunden, Mitarbeitern und Partnern) generieren sollen.
Separate Netzwerke, ausgerichtet auf bestimmte Kommunikationsmedien (z. B. Sprache, Daten, Messaging) und/oder Geschäftsbereiche (Filiale, Contact Center, Back Office).	Konvergente Netzwerke: Eine gemeinsame Netzwerkinfrastruktur, die es ermöglicht, verschiedene Kommunikationslösungen und -anwendungen zu integrieren.
Bedürfnisse von Mitarbeitern mit stationärem Arbeitsplatz stehen im Vordergrund – Mobilität kommt erst an zweiter Stelle.	Verbindung von Personen und Prozessen über das gesamte Unternehmen hinweg und ungeachtet des jeweiligen Standortes steht im Vordergrund: die Unterstützung von sicheren Mobilitätslösungen.
Konzentration ausschließlich auf Umsatz – Maximierung des Marktanteils und Erweiterung des Angebots ohne individuelle Kundenansprache.	Schwerpunkt auf Personalisierung des Angebotes – die richtigen Produkte und Dienstleistungen für den richtigen Kunden über den richtigen Kanal.
Bereitstellung allgemeiner Kommunikationsfunktionen.	Bereitstellung von Kommunikationslösungen, die den individuellen Bedürfnissen der Mitarbeiter entsprechen und die Produktivität steigern.

## 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](http://www.avaya.de).



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

[avaya.de](http://avaya.de)

© 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.

IND3042 • GE • 08/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.