



PRESSEINFORMATION

Wien, 19. Mai 2005

Banken können Wartezeiten für Kunden mithilfe von IT effizient gestalten

"Branch of the Future"-Konzept von Cisco reduziert Kosten, optimiert Sicherheit und steigert Kundenzufriedenheit

IP-Netzwerke (Internet Protokoll) können helfen, Warteschlangen in Bankfilialen zu reduzieren, Wartezeiten effektiv zu nutzen und zusätzlich innovative Sicherheitstechnik zu integrieren. Zu dieser Ansicht kommt Cisco Systems, wobei sich das Unternehmen dabei auf eine aktuelle Studie von Datamonitor bezieht. Das Marktforschungsinstitut hat zwei Bereiche identifiziert, in denen Banken und Kunden vom Einsatz moderner Netzwerktechnologien profitieren können: Point-of-Sales-Marketing und Sicherheit von Bankfilialen. Diese Bereiche werden beim so genannten "branch renewal" selten mit einbezogen, obwohl es gerade hier Optimierungspotenzial gibt.

Gezieltere Informationen für Kunden und Banken

Laut Datamonitor warten Kunden durchschnittlich drei Minuten, bis sie am Bankschalter bedient werden. 45 Prozent der Banken beklagen, dass diese Wartezeit nicht effektiv genutzt wird, um mit den Kunden zu kommunizieren. Die Studie dokumentiert, dass Wartezeiten für die Kunden abwechslungsreicher werden, wenn sie über Monitore gezielt mit informativen oder Nachfrage-generierenden Video-Botschaften versorgt werden. Zusätzlich können Instore-Kameras als strategisches Werkzeug für das Filial-Management genutzt werden, um Kundenmuster in den Wartezeiten herauszufiltern und Wartezeiten einzudämmen. Gegenwärtig setzen Banken auf Hochglanzbroschüren, um ihre Kunden über Produkte und Services zu informieren. Die europäische Bankenindustrie gab dafür allein im vergangenen Jahr 1,67 Milliarden Euro aus. Von Kundenseite werden diese

Broschüren jedoch kritisch bewertet. 50 Prozent der Befragten führen mangelnde "Frische und Innovationskraft" der Print-Materialien an. 38 Prozent sind überzeugt, dass die Informationen für sie nicht relevant sind.

Mehr Sicherheit

Im Bereich Sicherheit können über IP-Netzwerktechnologien Synergien genutzt und Überwachungskameras sowie Sicherheitssysteme in einem einzigen System integriert werden. Datamonitor geht davon aus, dass die Integration der unterschiedlichen Systeme für Überwachung, Einbruchssicherung und Zugangskontrolle auf eine Netzwerk-Plattform hilft, die langfristig anfallenden Wartungskosten zu reduzieren. Darüber hinaus wird eine zentrale Kontrolle ermöglicht und die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Sicherheitsbereichen verbessert. Cisco arbeitet bereits an einer Lösung für Banken, gemeinsam mit NICE Systems, einem Anbieter von Multimedia Capture- und Content-Analytics-Anwendungen.

Die ganzheitliche Lösung

Basis für solche Systeme, die verschiedene Informationskanäle und Sicherheit integrieren, ist das Cisco "Branch of the Future"-Konzept, das bereits zahlreichen Banken signifikante Vorteile in Bereichen wie Voice-over-IP liefert. Der Fokus liegt auf der Einheitlichkeit des Optimierungsansatzes. "Um die Vorteile zu maximieren, sollten Banken einen einheitlichen Ansatz fahren und die Bedürfnisse einzelner Geschäftsbereiche im Rahmen von ‚Joint Projects‘, dynamischer Vernetzung von Ressourcen, angehen", unterstreicht Jordi Ferrer, Cisco Systems Business Development Manager für den Finanzsektor in Europa, dem nahen Osten und Afrika. "Die Datamonitor-Studie zeigt, dass Banken alleine bei der Vernetzung einen deutlichen Mehrwert erreichen können, wenn sie die Potenziale konvergenter Netzwerke voll ausschöpfen". Die fehlende Einheitlichkeit und die getrennte Verwaltung einzelner Systeme ist auch Tenor der Datamonitor-Studie. "Viele Banken sind sehr engagiert, was die Optimierung ihrer Filialen betrifft, verfolgen aber noch keinen einheitlichen Ansatz. Dieser wird zukünftig wichtig sein, um Ressourcen im Rahmen von Filialerneuerungen optimal zu nutzen", sagt Daniel Lessner, Financial Service Analyst bei Datamonitor.

CISCO SYSTEMS

Cisco Systems, Inc. (NASDAQ: CSCO), weltweit führender Anbieter von Networking-Lösungen für das Internet, feiert 20 Jahre Engagement bei Technologieinnovationen, Marktführerschaft und sozialer Verantwortung. Weitere Informationen zu Cisco finden Sie unter <http://www.cisco.at>.

Weitere Informationen:

Cisco Systems Austria GmbH, Millennium Tower, Handelskai 94-96, A-1200 Wien, www.cisco.at

Gabriele Kluger, Tel. 01/240 30-6219, Mobile: +43/664/1023376, Fax 01/240 30-6300, gkluger@cisco.com

HOCHEGGER|COM, Angelina Mercz, 01/505 47 01 -52, Fax 01/505 47 01-9, a.mercz@hocegger.com