

SBI - Smart Branche Infrastructure



Flexibilität, Produktivität und zufriedene Kunden
durch die intelligente IT-Plattform für Ihre Bank-Filialen

SBI - Smart Branche Infrastructure

erfüllt Ihre heutigen Anforderungen

Mehr Service – weniger Kosten

Die Zukunft des Banking hat begonnen. Was lange für unmöglich gehalten wurde, ist heute in greifbarer Nähe: mehr Service bei weniger Kosten. Mehr Kanäle, mehr Funktionen, mehr Wert. Für die Banken – und für die Bankkunden. Denn die erreichen ihre Bank oder Sparkasse heute auf sehr unterschiedlichen Wegen. Je nach Situation. Das kann eine Überweisung am SB-Terminal oder der Gang zum Geldautomaten sein, ein Anruf im Call Center, eine E-Mail, das Online-Banking oder ein Beratungsgespräch in der örtlichen Bankfiliale sein. Mehr Freiraum und mehr Komfort – der Kunde verlangt danach und die Bank muss reagieren. Und das tut sie auch. Mit anderen Prozessen, mit Multichannel Banking, mit neuen Strukturen.

Mit neuen Strukturen Filialen stärken

Das bestätigen auch die Analysten: Die Zukunft der Banken liegt in der Prozessoptimierung. Durch sinnvolle Arbeitsteilung zwischen Front- und Back-Office, aber auch durch die Auslagerung von Prozessen.

Vieles ändert sich, auch die Rolle der Filiale. Sie ist für den Kunden zwar immer noch oft die häufigste Zugangsart, doch nach und nach übernehmen andere Kanäle traditionelle Filialaufgaben. Das ist auch im Sinne der Banken und Sparkassen. Denn jeder Kanal bringt seine Eigenheiten mit, macht manches anders, manches besser und vieles günstiger. So werden reine Abwicklungsprozesse künftig nicht mehr von Filialmitarbeitern übernommen, sondern zentralisiert, automatisiert und damit industrialisiert. Auch Serviceprozesse lassen sich in andere – kostengünstigere – Kanäle verlagern, zum Beispiel in ein zentrales Customer Contact Center. Die Filialmitarbeiter werden dadurch von vielen zeitaufwändigen Arbeiten entlastet, weiter qualifiziert und können sich stattdessen verstärkt um das kümmern, was sie am besten können: die Beratung.

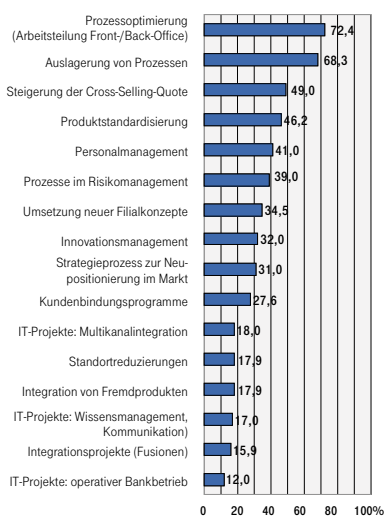
Industrielle Prozesse im Retail Banking

Im globalen Wettbewerb entscheidet Flexibilität über den Erfolg der Bankfilialen. Die Vertriebs-, Abwicklungs- und Serviceprozesse sind inzwischen nahezu vollständig digitalisiert und können kanalübergreifend verarbeitet werden. Diese neuen technischen Möglichkeiten in Verbindung mit einer sich daraus veränderten Nutzung der Vertriebswege, erfordern die Neuausrichtung der kostenintensiven Bankfiliale – und eine intelligente ICT-Infrastruktur, welche die konsequente Arbeitsteilung von Front- und Backoffice erlaubt.

Filiale verschmilzt im Multichannel-Mix

Die Filiale verschmilzt im Multichannel-Mix. Das verbessert die Kommunikation mit den Kunden, erhöht die Erreichbarkeit der Banken durch intelligentes Routing und stärkt die Vertriebskraft der Mitarbeiter in der Filiale und im Außendienst. Und sorgt dafür, dass sich die Banken wieder auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können.

Strategische Handlungsfelder 2005



Quelle: Fraunhofer IAO - Trendumfrage „Bank & Zukunft 2004-2005“

Was die Banken für diesen Wandel brauchen? Flexibilität.

SBI macht Banken flexibler:

Ob Cross-Marketing am TV-Flatscreen, Up-Selling am SB-Terminal oder einfach nur Beratung oder Schulungen in der Filiale – Cisco Systems und T-Systems sorgen dafür, dass die vielen Megabytes an Informationen stets sicher und zuverlässig beim richtigen Empfänger landen. Ohne das Netzwerk zu strapazieren.

SBI - Smart Branche Infrastructure, die Lösung für maximale Flexibilität und zufriedene Kunden

Flexibilität und Sicherheit auf allen Kanälen

T-Systems und Cisco Systems haben gemeinsam eine Lösung entwickelt, die den Banken und Sparkassen die notwendige Flexibilität gibt: Smart Branch Infrastructure (SBI). Auf Basis des Internet Protokolls (IP) und durch den konsequenten Einsatz offener Standards und Architekturen werden dabei die Sprach- und Datennetze in einer gemeinsamen Lösung integriert. Das entlastet die Bankfilialen, macht sie flexibler und die Mitarbeiter produktiver. Sie bekommen Bank-, Telefonie- oder andere Kommunikationsanwendungen ganz einfach über das Netz. Ortsunabhängig, kostengünstig und immer den konkreten Anforderungen angepasst. Von der IP-Telefonie über IP-Video-Konferenzen und E-Learning-Anwendungen bis zur Steuerung des Zugangskontrollsystems. Alles über ein Netz.

Passt immer wie angegossen

Die Lösung wächst mit den Aufgaben. Steigt der Bedarf, wächst die Infrastruktur, sinkt der Bedarf, wird auch die Infrastruktur schlanker. Banken müssen damit ihre dezentrale IT-, TK- und Anwendungslandschaft nicht mehr nach dem „Worst Case“ konzipieren. Statt einer starren Lösung, die für mögliche Auslastungsspitzen geplant wurde, die ständig auf den neuesten Stand gebracht werden muss, aber oft nur sehr selten gebraucht wird – und ansonsten brach liegt –, sorgt SBI für Flexibilität. So werden aus Fixkosten variable Kosten. Das senkt zugleich die IT- und TK-Ausgaben (TCO) und eröffnet dadurch auch neue finanzielle Freiräume. Geld, das besser in den Ausbau des Vertriebs investiert werden kann. Und das ist zwingend geboten, denn die Vielfalt der Zugangswege wird weiter wachsen.

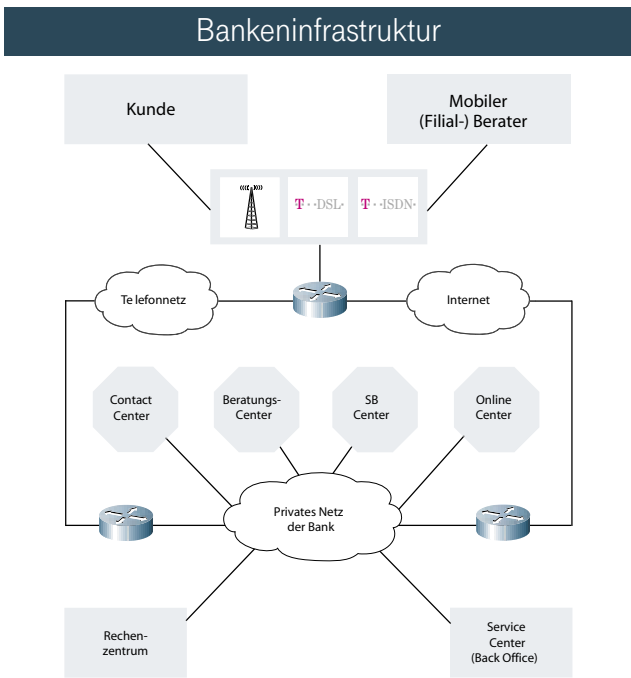
Aus vielerlei wird praktisch

Cisco Systems und T-Systems unterstützen die Banken bei ihrer Neuausrichtung. Sie stellen die Technik – vom Filialnetz über das virtuelle Contact Center bis zum Arbeitsplatz-PC inklusive Telefonanlage. Je nach Bedarf. Mitarbeiter bindet SBI überall und jederzeit in das Firmennetz ein – ein Internetzugang reicht und sie haben ihren Arbeitsplatz da, wo sie ihn brauchen. Mit direktem Zugriff auf alle Dienste, Anwendungen und Daten.

SBI gliedert sich in die Module Netzinfrastruktur, Hardware und Anwendungen. Zu den Lösungsbausteinen gehören intelligente Sprachnetze, IT-Arbeitsplatzsysteme für Filiale und Call Center, Online-Dokumente/Digitale Poststelle, CRM-Anwendungen und -Dienstleistungen, Portale, mobile Lösungen sowie durch T-Systems betriebene Lösungen für das Multichannel Banking. Die einzelnen Module lassen sich individuell zusammenstellen und je nach Vertriebsstrategie der Bank individuell anpassen. Offene Standards und Architekturen sorgen dafür, dass neue Technologien, Anwendungen und Zugangswege schnell eingebunden werden können.

SBI macht Banken schneller:

Beispiel Kreditprozess. Was früher aufwändig, zeit- und kostenintensiv war, was früher Tage, eher Wochen dauerte, geht heute sofort. Automatisierte Prozesse sorgen dafür, dass potenzielle Kreditnehmer die Zusage für einen Kleinkredit bereits binnen weniger Sekunden erhalten – inklusive Schufa-Anfrage, Basel II-Kunden-Scoring und Rating etc.



Lösungsbausteine	Szenario Richtig	Szenario Flex	Szenario Fleißig	Szenario Sicher
	Sprachkommunikation			
Rufnummernplan, IN	✓	✓	✓	✓
Mobiler Berater				
Mobile Corporate Express	✓	✓		✓
Privates Netz der Bank				
IP VPN	✓	✓	✓	✓
IP Telefonie	✓	✓	✓	✓
IP Contact Center	✓		✓	✓
IP Video Conferencing	✓		✓	✓
Net Service Providing	✓	✓		✓
Security	✓	✓	✓	✓
ITC Systeme				
Arbeitsplatz	✓	✓	✓	✓

Mehr Produktivität

Starr und statisch ist out – flexibel und drahtlos ist in. T-Systems und Cisco Systems machen Banken und Sparkassen flexibler. Ein sicheres W-LAN in der Filiale steigert die Produktivität der Bank und ihrer Angestellten, indem sie diese aus ihrem Korsett starrer Strukturen und teurer statischer Arbeitsplätze befreit. Das erhöht auch den Kunden-Service. Die Mitarbeiter können von überall in der Filiale aus Kunden beraten und unterstützen – und dabei auf die komplette Anwendungslandschaft zugreifen.

Grenzenloser Service dank grenzenloser Dienste

Schnell und einfach können sinnvolle Zusatzdienste, auch von Drittanbietern, in das Produktportfolio eingebunden werden, beispielsweise der Verkauf von Kino- oder Theaterkarten, von Bahntickets und Flugreisen. Banking á la carte. Die Finanzierung einer Weltreise durch Kredit und Kreditkarte oder ein Führerschein-Paket mit Ausbildungsversicherung und Girokonto: Smart Branch Infrastructure unterstützt, zum Beispiel mit dem Lösungsbaustein „IP Application and Content Acceleration“, solche Cross-Selling-Funktionen – ohne das Netzwerk zu strapazieren.

Ein Netz und tausend Möglichkeiten

T-Systems und Cisco Systems bringen unterschiedlichste Welten zusammen. Sprache, Daten, Anwendungen: alle über ein Netz, alle über IP und alle über eine einheitliche Infrastruktur. Entscheidender Bestandteil ist das intelligente Informationsnetzwerk von Cisco Systems. Damit kann die Bank auf allen Kanälen mit Finanzdienstleistungen präsent sein und die Kundenwünsche sofort erfüllen. Das macht die Banken in Summe beweglicher, schlagkräftiger und schneller, eröffnet neue Cross- und Up-Selling-Möglichkeiten und steigert zudem den Kundenwert.

Kontaktadressen

T-Systems International GmbH,

Industry Line Finance
info.finance@t-systems.com
www.t-systems.de

Cisco Systems GmbH

Söldnermoos 17
85399 Hallbergmoos
CiscoCustomerCarede_ca@external.cisco.com
www.cisco.com
Tel. 00800 - 9999 0522

Benefits auf einen Blick:

- nahtlose Vernetzung der Filiale im Multikanal-Mix
- industrielle Prozesse im Retail-Banking
- optimale Unterstützung der Bankprozesse durch eine intelligente ICT-Struktur
- sicherer, weltweiter Zugriff auf alle netzbasierten Dienste (zum Beispiel Telefonie, Fax, Mail, Video-Conferencing und wichtige Bankanwendungen)
- bessere Erreichbarkeit durch intelligentes Routing und einen virtuellen Rufnummernplan
- bessere Kundenbindung und höherer Kundenwert durch Cross-Selling
- sinkende Prozesskosten dank Automatisierung
- mehr Flexibilität durch Variabilisierung der Kosten
- Betrieb, Management und Service aus einer Hand
- zukunftssichere IP-Technologie
- niedrige Total Costs of Ownership durch bedarfsgerechte ganzheitliche ICT-Lösungen
- wächst mit: die Lösung passt sich stets den Bedürfnissen an