



Highlights

- Kunden erwarten von Filialmitarbeitern, dass sie zügig und reibungslos bedient werden.
 - Die „Filiale der Zukunft“ bietet kundenorientierten Service, vereinfachte Verwaltungsabläufe und eine Front-Office- und Back-Office-Integration, woraus letztendlich ein Omni-Channel-Erlebnis für den Kunden resultiert.
 - Ein Support-Integrator kann Ihre gesamte Technologie verwalten und sich um die notwendigen Integrationsabläufe und die betriebliche Effizienz kümmern.
 - Filialbanken müssen ihre Daten und kognitiven Tools dazu nutzen, Technologie- und Serviceprobleme vorherzusagen und zu verhindern.
-

Wie wird sich das Filialbankgeschäft in den kommenden fünf Jahren entwickeln?

Neue Technologien, demografische Veränderungen und von modernen Denksätzen geprägte Bankinstitute fordern von Privatkunden-Banken Veränderungen. Die Erwartungen der Verbraucher spielen bei der Entwicklung der Banken ebenfalls eine wichtige Rolle, wenn es darum geht, den unterschiedlichen Kundenbedürfnissen gerecht zu werden.

Während viele Kunden daran gewöhnt sind, Transaktionen in ihrer lokalen Filiale vorzunehmen, nutzt eine wachsende Mehrheit zunehmend mobile Geräte, um Konten zu eröffnen, Rechnungen zu bezahlen, Schecks einzulösen und sich für den Erhalt von Benachrichtigungen und Terminerinnerungen in Textform anzumelden. Wenn diese Zielgruppe jedoch in die Filiale kommt, um einen Kredit zu beantragen, eine Zahlung zu tätigen oder einen Geldautomaten zu nutzen, erwarten sie von den Filialmitarbeitern nach wie vor erstklassigen Service – schnell und unkompliziert. Bei Verzögerungen oder bei Nichtverfügbarkeit von Serviceleistungen (z. B. wenn der Geldautomat nicht funktioniert) sind solche Kunden schnell verärgert und machen ihrer Verärgerung in den sozialen Medien Luft. Dies kann sich dann durchaus negativ auf den Ruf der betreffenden Filiale auswirken.

Privatbanken sind sich der potenziellen Hindernisse bewusst, die sich ihnen bei ihren Transformationsplänen in den Weg stellen können. Ein aktueller PwC-Bericht belegt, dass 61 Prozent der Bankverantwortlichen ein kundenorientiertes Geschäftsmodell als sehr wichtig ansehen. Jedoch sind nach eigener Aussage weniger als 20 Prozent gut darauf vorbereitet.¹ Zu den weiteren Prioritäten zählten Optimierung des Vertriebs, Vereinfachung von Abläufen, effektive Informationsnutzung, Umsetzung von Innovationen und proaktives Management von Risiken und gesetzlichen Bestimmungen.² Bei den Hindernissen auf dem Weg zur Erreichung dieser Ziele wurden die technischen Einschränkungen von allen Befragten gleichermaßen hoch eingeschätzt.³



„Branch in a Box“-Roadmap

Umsatz, Reputation und Investitionsertrag (ROI)

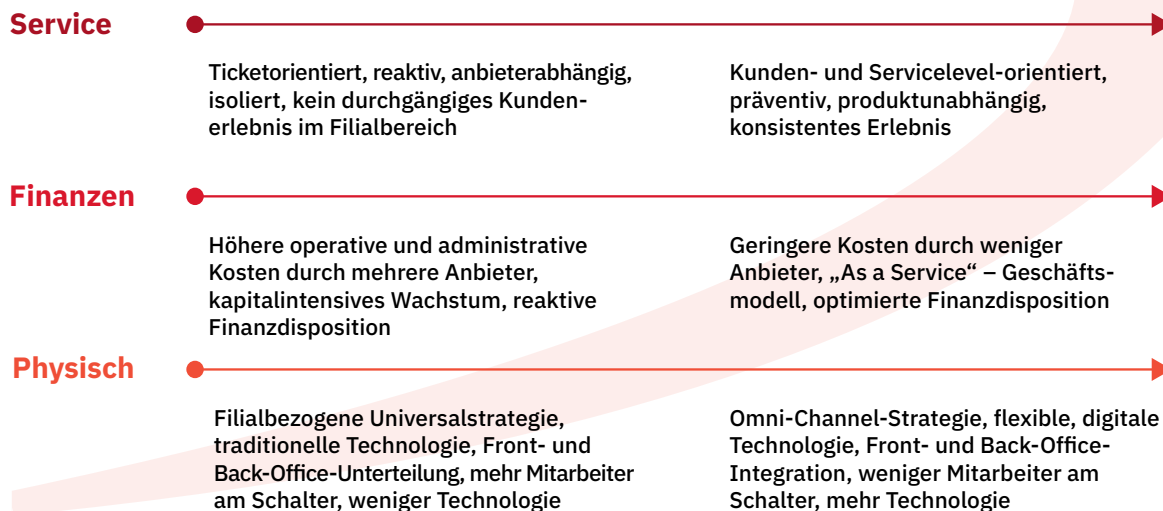


Abbildung 1: Bei der Zusammenarbeit mit Kunden baut IBM bei der Integration der servicebezogenen, finanziellen und physischen Arbeitsbereiche als Voraussetzung für die erfolgreiche Transformation auf seiner „Branch in a Box“-Roadmap auf.

Eine Vision für die Zukunft des Bankwesens

Wie könnten die Möglichkeiten der Filialbanken in der Zukunft aussehen? Analysen werden in den Banken in alle Prozessaspekte integriert sein. Kunden aller Bevölkerungsgruppen erhalten durchgängig ausgezeichnete Serviceleistungen von aufmerksamen, gut informierten Bankmitarbeitern, die bei Bedarf immer auf die benötigten Informationen zugreifen können. Aus großen Datenmengen können per Data Mining aussagekräftige Informationen zu den Kundenanforderungen herausgefiltert werden. So lassen sich Rentabilität und Kundenzufriedenheit in den Filialen verbessern. Zudem profitieren die Filialbanken von höherer Verfügbarkeit, mehr Flexibilität und niedrigeren Kosten.

Um diese Möglichkeiten auch nutzen zu können, müssen in den Transformationsstrategien der Filialbanken entsprechende Wartungslösungen integriert werden. Mithilfe dieser Lösungen können Filialbanken gezielt auf die wachsenden Kundenanforderungen eingehen, ihre Ausgaben optimieren sowie Verwaltungs- und Betriebskosten senken. Dies erfolgt über einen einheitlichen Ansatz und nicht mehr wie bisher über ein konventionelles Ad-hoc- oder unzusammenhängendes Supportmodell. Aus IBM Sicht gibt es drei integrierte Arbeitsbereiche, über die eine solche filialbezogene Transformation erfolgen kann: Service, Finanzen und die physische Komponente (Abbildung 1).

Wie hilft IBM TSS Kunden, den Schritt in die Zukunft des Bankwesens zu machen?

IBM Technology Support Services (TSS) half erst kürzlich einem Bankkunden aus Lateinamerika, sein zunehmend komplexer werdendes Betriebsmodell in den Griff zu bekommen. Dieses Modell umfasste eine Vielzahl von Supportanbietern im gesamten Filialnetz und in der Geldautomatenumgebung. Die Mitarbeiter im Vertrieb mussten sich immer mehr mit der Lösung operativer Probleme befassen. Hinzu kamen weitere Faktoren wie Besuche verschiedener Serviceanbieter innerhalb eines Tages, geringere Verfügbarkeitszeiten und eine zurückgehende Kundenzufriedenheit.

IBM bot als Lösung ein integriertes Servicemodell an, bei dem im gesamten Filialnetz Serviceleistungen für Tausende von Standorten und eine großflächige Geldautomatenumgebung bereitgestellt wurden. Dieses neue Servicemodell umfasste zudem einen integrierten Helpdesk sowie ein Command Center mit integrierten aktuellen Technologien. Durch diese Lösung konnte sichergestellt werden, dass die Serviceleistungen effizienter und schneller erbracht wurden. Gleichzeitig war die Zuteilung von Technikern und Teilen für die Serviceerbringung von Anfang an erfolgreich.

Die Implementierung dieses integrierten, leistungsfähigen IBM Servicemodells resultierte in zahlreichen Vorteilen:

- Zentraler Supportansprechpartner für die gesamte Filiale und Geldautomatenumgebung mithilfe eines vereinfachten Governance-Modells
- Um 13 Basispunkte höhere Verfügbarkeit der Filialumgebung
- Um 10 Basispunkte höhere Kundenzufriedenheit
- Um 4 Basispunkte höhere Verfügbarkeit der Geldautomaten
- Um 10 Prozent höhere Produktivität der Filialmitarbeiter
- Senkung der Betriebskosten um 25 Prozent

IBM half auch einer britischen Bank, die im Fremdwährungsgeschäft aktiv ist, mit einem ausgedehnten, geografisch verteilten Netz von Geldautomaten und Mobile-Banking-Einheiten. Die Bank musste eine konsistente, qualitativ hochwertige Primär- und Sekundärwartung anbieten, um die Verfügbarkeit zu verbessern und so die Kundenerfahrung und die Rentabilität zu optimieren.

IBM lieferte hierfür genau die flexible, hochwertige und herstellerunabhängige Lösung für die Geldautomatenwartung, die die Bank für ihre statischen und mobilen Systeme benötigte. Darüber hinaus schloss IBM mit der Bank eine gemeinsame, bargeldbezogene Haftungsvereinbarung ab, die sehr aggressive Servicelevel und Strafen in Bezug auf das Auffüllen der Geldautomaten mit Bargeld im Namen der Bank vorsah. Daraus ergaben sich folgende Vorteile:

- Maximale Verfügbarkeit und höhere Rentabilität im Geschäftsbereich „Geldautomaten“
- Innovative IBM Services zur proaktiven Erkennung und Senkung der Betriebskosten der Bank und besseres Compliance-Management bei sich ständig ändernden gesetzlichen Bestimmungen

Automatisierungsmöglichkeiten innerhalb des IT-Supportmodells als zukunftsweisendes Modell

Aktuell gibt es in Bankfilialen in der Regel betriebliche Wartungsmodelle, die sich aus mehreren Anbietern zusammensetzen, die jeweils nur eine einzelne Technologiekomponente verwalten. Da Finanzunternehmen ihre Geldautomaten und Filialen auf neueste Technologien umrüsten, kommt es unweigerlich zu einer Mischung aus alten und neuen komplexen Technologien mehrerer Anbieter an einem Standort. Dadurch wird das Wartungsmodell noch komplexer und kostspieliger. Dies erhöht wiederum die Zahl von Filialbesuchen, woraus eine höhere Belastung für Mitarbeiter und Kunden resultiert.

IBM hat hier jedoch ein ganz anderes Bild von der Zukunft der Bankfilialen. Da IBM als vielseitiger Serviceanbieter im gesamten Geldautomaten- und Filialumfeld agiert, können Sie sowohl von analysebasierter Entscheidungsfunktionalität als auch von einem hohen Automatisierungsgrad profitieren – und beides ist bereits in die Struktur der IBM Wartungslösungen integriert.

Welche Analyse- und Automatisierungslösungen gibt es aktuell?

Die Automatisierung bringt neue Verfahren mit sich, die die Art und Weise verändern, wie IT-Spezialisten Technologien in Bankfilialen und Geldautomatennetzwerken unterstützen. Vor allem aber kann der Außendienst durch Automatisierung mehr proaktiv als reaktiv agieren. Tatsächlich erfolgt ein Großteil der Arbeiten im Außendienst ohne Besuch beim Kunden direkt vom Büro aus. Bei einem auftretenden Problem sind automatisierte Systeme so konzipiert, dass sie Risiken erkennen, bevor sie auftreten. Dann werden Maßnahmen zur Problemlösung ergriffen, bevor das Problem zum Ausfall von Systemen führt. Anstatt fallbezogen zu arbeiten, können IT-Experten einen Vorfall per Automatisierung isolieren und dessen Ursache identifizieren, um langfristige, sich wiederholende oder routinemäßig auftretende Probleme zu beseitigen. Durch die Automatisierung von Schlüsselprozessen, die früher Experten vor Ort wertvolle Zeit kosteten, können diese nun ihr Wissen und ihre Aufmerksamkeit auf wichtigere alltägliche Aufgaben fokussieren. Cognitive Computing und Vorhersageanalysen sind die Eckpfeiler dieser Möglichkeiten.

Vorhersageanalysen bieten verbindliche Service-Ticket-Vorhersagen, um in Bankfilialen und Geldautomatennetzwerken die Umstellung von einem traditionellen, reaktiven Wartungsmodell auf ein proaktiveres, effizienteres Servicemodell bewerkstelligen zu können. Die Kombination von Bankdaten mit verlässlichen Analysen von Data Scientists und maschinellem Lernen hilft bei der Vorhersage, welche Geräte wann ausfallen werden. Durch die Integration von vorausschauenden Funktionen in die Wartungsservices kann IBM bedarfsorientiert eingreifen und notwendige Reparaturen oder einen Austausch vornehmen, bevor Fehler auftreten. So lassen sich Verfügbarkeitszeiten erhöhen, Auswirkungen auf den Kunden vermindern und Kosten für Ausfallzeiten reduzieren. Hierzu folgendes Beispiel: IBM TSS sagte für einen bestimmten Kunden bereits im Vorfeld 30 bis 40 Serviceanrufe vorher. Dadurch konnten höhere Verfügbarkeitszeiten und somit geringere Auswirkungen auf die Bankkunden erreicht werden.⁴

Kognitive Systeme spielen bei der Handhabung von Problemen mit einer Kombination aus Funktionen für das Abrufen relevanter Informationen aus einem enorm großen Pool an Daten eine wichtige Rolle. So ist ein Machine-to-Machine-Lernen und ein höheres Potenzial für die Remote-lösung von Problemen möglich. Dadurch lassen sich Probleme schneller beheben und die Geräteverfügbarkeit erhöhen. In Situationen, in denen Filialmitarbeiter mithilfe von TSS und Cognitive Computing Gerätesupport bieten, können Mitarbeiter vor Ort virtuelle Assistenten nutzen, um schnell die passende Lösung für ihre Probleme zu finden.

Wenn trotzdem ein Techniker vor Ort benötigt wird, unterstützen Cognitive Assist-Agenten die IT-Experten. Hierzu gehören Maßnahmen wie das Aufspüren des IT-Problems, das schnelle Durchsuchen großer Datenmengen zum Auffinden der wahrscheinlichen Ursache und auch von Best Practices aus ähnlichen Vorfällen. Weitere Beispiele sind das Erstellen eines Reparaturplans für Außendiensttechniker und sogar das Versenden von Auszügen aus Anleitungen an das Smartphone des Technikers. Gleichermaßen gilt: Wenn ein Geräteteil fehlerhaft ist oder das Ende seiner Lebensdauer fast erreicht hat, lassen sich per Automatisierung und Vorhersageanalyse Fehler erkennen, sodass die zuständigen Experten sofort benachrichtigt werden können. Diese kümmern sich dann um den Versand eines neuen Teils an den betreffenden Standort, bevor ein Fehler auftreten kann.

Augmented Reality spielt in der Art und Weise, wie Mensch und Technologie im Außendienst miteinander interagieren, ebenfalls eine Schlüsselrolle. So kann beispielsweise ein Servicemitarbeiter im Außendienst, der ein IT-Supportticket erhält, eine Anwendung auf sein Mobiltelefon laden und vor die fehlerhafte Hardware halten. Ein aus der Ferne agierender Mitarbeiter oder ein kognitives Programm beobachtet dies live, untersucht das Problem und hilft, einen Korrekturplan praktisch in Echtzeit zu erstellen, um Ausfallzeiten und damit verbundene Kosten zu reduzieren.

Wie IBM TSS Filialbanken auf dem Weg in die Zukunft begleitet

IBM TSS schlägt Ihnen drei erste Schritte vor, mit denen Sie innerhalb kürzester Zeit Vorhersagefunktionen der nächsten Generation und andere neue Technologien nutzen können, um Sie bei Ihren Strategien zur Transformation Ihrer bestehenden Filialbankstrukturen zu unterstützen.

- **OEM-Management:** Das Zukunftsziel von IBM TSS ist, sich von der Abhängigkeit von Originalherstellern (OEMs) zu lösen. Dadurch sind die Kunden nicht mehr von einem einzelnen OEM abhängig, der ihnen nicht unbedingt die beste Lösung anbietet. IBM entwickelt sein Leistungsspektrum auf der Basis mehrerer OEMs und hilft Ihnen so bei der Auswahl der für Sie richtigen Produkte – unabhängig vom OEM. Darüber hinaus fungiert IBM TSS bei Wartungsarbeiten als zentrale Anlaufstelle und arbeitet mit mehreren OEMs zusammen. So müssen Sie sich nicht mit separaten Verträgen, Service Level Agreements (SLAs) oder unterschiedlichen Serviceleistungen befassen.
- **Leistung von Geldautomaten optimieren:** TSS empfiehlt ein „As a Service“-Modell, sodass davon ausgegangen werden kann, dass die Geldautomaten unabhängig vom Alter einwandfrei funktionieren. Durch die integrierte Wartung während des gesamten Lebenszyklus bewertet TSS das Alter der Geräte und empfiehlt je nach Bedarf den Austausch oder die Überholung des Geräts. So lässt sich ein optimaler ROI erzielen und Risiken können deutlich reduziert werden.

- **Ausfallzeiten von Geldautomaten reduzieren:** TSS kann besonders effektiv für hohe Verfügbarkeit (also weniger Ausfallzeiten) sorgen, indem ein cloudbasiertes Command and Control Center in die Assetüberwachung eingebunden wird, um Probleme schnell erkennen und lösen zu können. Wenn diese Lösung in Vorhersageanalysen integriert wird, kann TSS sofort eingreifen, wenn Ausfallzeiten Fehler verursachen. So lassen sich in der Folge auch die Ausfallzeiten selbst reduzieren.

Warum IBM?

IBM bietet nicht nur integrierte Wartungs- und Supportservices unabhängig vom OEM oder Gerätetyp an, sondern kümmert sich auf Anfrage auch um die Beziehungen zwischen verschiedenen Anbietern. Mit IBM haben Sie einen zentralen Anbieter von Wartungsservices für Ihre gesamte Filialausstattung wie Geldautomaten, PCs oder Tablets, Server, Selbstbedienungsterminals und digitale Beschilderungen zur Hand. Als innovatives Technologieunternehmen bietet IBM auch ein umfassendes Leistungsspektrum für Forschungszwecke und IBM Watson-basierte Analysen. So lassen sich die angebotenen Wartungsservices kontinuierlich erweitern und integrieren, um die angestrebten Ziele durch eine Filialtransformation erreichen zu können.

Mit über 40 Jahren Erfahrung in der weltweiten Bereitstellung qualitativ hochwertiger Technologieservices ist IBM der ideale Partner für Ihre Wartungsanforderungen. So können sich Ihre Mitarbeiter darauf konzentrieren Kunden herausragende Erfahrungen zu bieten, um Kundentreue und Unternehmensruf zu verbessern und neue Marktchancen zu nutzen.

IBM bietet ein breit gefächertes Leistungsspektrum: Vor-Ort-Reparaturen, Remote-Support, Entwicklung, IT-Sicherheit oder filialbezogene Helpdesk-Services. Hierfür kann IBM innerhalb kürzester Zeit und weltweit geschulte Entwickler/Techniker bereitstellen, die Ihrer Filiale mithilfe erprobter Verfahren und Methodiken weiterhelfen. TSS betreut über 130.000 Geldautomaten weltweit und nutzt dabei flexible Serviceoptionen und kommerzielle Optionen, mit denen sich nahezu alle Probleme lösen lassen. Weitere Informationen finden Sie auf der TSS-Website: ibm.com/us-en/marketplace/atm-and-branch-services

Darüber hinaus hat IBM Global Financing eine Vielzahl von Zahlungsoptionen im Angebot, um Ihnen bei der Anschaffung der richtigen Technologie für mehr Unternehmenswachstum zu helfen. IBM bietet ein vollständiges Lebenszyklusmanagement für IT-Produkte und -Services, vom Kauf bis zur Entsorgung. Weitere Informationen finden Sie hier: ibm.com/financing

Engagierte Kundendienstmitarbeiter

Luke, Mitglied des IBM TSS Maintenance Support-Teams, hat über 18 Jahre Erfahrung im Bereich Geldautomaten und in der Finanzdienstleistungsbranche. Hier können Sie seine Erfahrungen nachlesen.

Einer der IBM Kunden aus dem Bankensegment war Ziel eines betrügerischen Versuchs, Kartendaten und Bargeld mithilfe von an mehreren Geldautomaten angebrachten Geräten zu stehlen. Auch wenn es sich dabei um einen ziemlich überschaubaren Vorfall handelte, entwickelte sich daraus eine Krisensituation, weil sich diese Nachricht wie ein Lauffeuer über die sozialen Medien im ganzen Land verbreitete und davor gewarnt wurde, diese Geldautomaten zu nutzen.

Luke nahm mit der Bank Kontakt auf, bot Hilfe bei der Problemlösung an und machte sich mit seinem Team auf den Weg zum Kunden. Das Team implementierte innerhalb von 24 Stunden eine betrugssichere Lösung, wobei auf eine enge Zusammenarbeit mit dem Kunden, den Teilelieferanten und der IBM Entwicklercommunity geachtet wurde. Auch wenn die Angriffe auf die Geldautomaten relativ glimpflich verliefen, hätten die Auswirkungen auf den Ruf der Bank und die Kundenzufriedenheit verheerend sein können, wenn Luke und sein Team das Problem nicht innerhalb kürzester Zeit in den Griff bekommen hätten.

Die Bank zeigte sich von der hohen Agilität von IBM und der schnellen Reaktion auf eine nicht erwartete Situation beeindruckt. Da die richtigen Personen und das erforderliche Know-how bereits vorhanden waren, war IBM TSS in der Lage, diese Problemstellung schnell zu erkennen und zu lösen. Luke fand in enger Zusammenarbeit mit den Beteiligten genau die richtige Lösung für den Kunden. Sein Kommentar: „Man kann nicht jede Situation einplanen. Aber man kann sicherstellen, dass die richtigen Personen und das richtige Know-how zur Verfügung stehen, wenn es benötigt wird. Das macht den Unterschied aus“.



IBM Deutschland GmbH

IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich

Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz

Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:

ibm.com

IBM, das IBM Logo, ibm.com, Global Technology Services und IBM Watson sind eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter ibm.com/legal/copytrade.shtml

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind nur zum Datum der Erstveröffentlichung des Dokuments aktuell und können jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Nicht alle IBM Angebote sind in jedem Land, in welchem IBM tätig ist, verfügbar.

Leistungsdaten und Kundenbeispiele dienen nur zur Veranschaulichung. Die tatsächlichen Leistungsergebnisse können je nach Konfiguration und Betriebsbedingungen variieren.

Die Informationen in diesem Dokument werden auf der Grundlage des gegenwärtigen Zustands (auf „as-is“-Basis) ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung zur Verfügung gestellt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Gewährleistungen für die Handelsüblichkeit, die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck oder die Freiheit von Rechten Dritter. Für IBM Produkte gelten die Gewährleistungen, die in den Vereinbarungen vorgesehen sind, unter denen sie erworben werden.

^{1,2,3} PwC, „Retail banking 2020: the future of the retail banking industry“ (<http://www.pwc.com/gx/en/industries/financial-services/banking-capital-markets/banking-2020.html>)

⁴ Basierend auf IBM Analysen im Rahmen eines Kundenprojekts. Die tatsächlichen Ergebnisse können davon abweichen.

© Copyright IBM Corporation 2018



Bitte der Wiederverwertung zuführen