

gi

GELDINSTITUTE

Bank-IT und
Organisation für Entscheider.

Topthema:

SB-Markt in Bewegung

Security:

Biometrische Lösungen

Best Practice:

Neue IT-Systemarchitektur
bei der LBS West



**Individualität und
Standardsoftware sind
kein Widerspruch mehr**

Ole Barkmann, Head of Business Development Financial Solutions bei PASS

Diskretion in vertraulicher Atmosphäre

Angenehme Raumakustik für optimale Arbeitsatmosphäre

Reduzierte Nachhallzeit, Hintergrundgeräusche und Raumresonanzen mit einer doppelten Wirksamkeit im Vergleich zu herkömmlichen Akustiklösungen: das will das Unternehmen Phoneon aus München mit seiner Lösung „Sound Butler“ erreichen. Gerade in Banken bestimmen Diskretion und Vertraulichkeit den Arbeitsalltag. Geldanlagen, Vergabe von Krediten oder Baufinanzierungen sind Anliegen, bei denen Kunden in einer angenehmen Atmosphäre beraten werden möchten. Häufig werden in Büros und Konferenzräumen von Bankfilialen Glastrennwände eingesetzt. Dadurch entsteht Hall, was eine mangelnde Sprachverständlichkeit und unangenehme Atmosphäre zur Folge hat.

Abhilfe versprechen gängige Schallabsorber, die in der Regel großflächig an Wänden oder Decken montiert werden. Somit



Der Sound Butler von Phoneon vereint Akustikverbesserung mit einem ästhetischen Design und flexibler Einsetzbarkeit

ist zwar die Akustik verbessert, jedoch widerstreben diese Lösungen dem Design- und Ästhetik-Anspruch in modern gestalteten, schlichten Räumen. Zudem sind Montagearbeiten nötig und langfristig wenig

Flexibilität möglich – beispielsweise bei einem Umzug oder sonstigen Veränderungen der Raumnutzung. Der Sound Butler von Phoneon vereint Akustikverbesserung mit einem ästhetischen Design und flexibler Einsetzbarkeit. Diese Kombination ist bisher weltweit einmalig.

Gleichzeitig werden Büroräume vermehrt zu Prestigeobjekten, die in Gestaltung und Ausstattung hohen Designvorstellungen genügen müssen. „Diese sich gegenseitig einschränkenden Gegebenheiten erfordern neue Lösungen, die sowohl effizientes Arbeiten als auch eine ansprechende Raumgestaltung ermöglichen. Der Sound Butler ist diese lang gesuchte Lösung. Er kombiniert eine hohe Wirksamkeit mit schlichter Ästhetik und uneingeschränkter Mobilität.“

www.phoneon.eu/de/

Kundenberatung mit Tablet-Unterstützung

Übergang von mitarbeitergestütztem Transaktions-Service auf andere Kanäle

„Wincor Nixdorfs neue tablet-basierte „Assisted Teller Lösung“ ermöglicht eine effektivere Kundenberatung und unterstützt den Wandel von der transaktionsorientierten zu einer vertriebs- und serviceorientierten Filiationkultur.“, das fand das Marktforschungs- und Beratungsunternehmen Ovum in einer Analyse, die jetzt im Rahmen der Publikationsreihe „On the Radar“ erschienen ist.

Es sieht das Assisted Self Service Konzept des CINEO C4090, bei dem Mitarbeiter bei Bedarf mit einem Tablet-PC unterstützen können, als derart fortschrittlich an, dass es die Lösung „auf den Radarschirm“ genommen hat. Im Rahmen der Analysereihe stellt Ovum neue Technologien und Unternehmen vor, die innovative Ideen, Produkte oder Geschäftsmodelle entwickeln und anbieten. „Wincor Nixdorf ist eines der ersten Unternehmen, das eine solche Lösung auf den Markt bringt“, so Ovum. „Die Rolle des Schalters in einer Bankfiliale wird immer stärker verkaufs- und service-orientiert“, ist Ovum überzeugt. Mit dem CINEO C4090 und dem mitarbeitergestützten, tablet-basierten Selbstbedienungskonzept treffe Wincor



Wenn der Kunde am SB-Terminal nicht weiter weiss oder zusätzliche Beratung benötigt, hilft die Kundenberaterin mit dem Tablet

Nixdorf genau die Anforderungen an moderne SB-Systeme und unterstützt die verkaufs- und serviceorientierte Rolle der Mitarbeiter, weil sie gleichzeitig die Bankmitarbeiter näher an den Kunden bringt. Zudem erhöhe sich durch den Einsatz von Tablets die Effizienz von Mensch-zu-Mensch-Kommunikation, was langfristig in größere Kundenzufriedenheit münde. Sobald sich ein Kunde mit seiner Karte am System anmeldet, erhält der Bankmitarbeiter Informationen wie den Finanzstatus des Kunden und dessen Produkthistorie.

Sowohl mitarbeiter- als auch selbstbedient erlaubt der CINEO C4090 Ein- und Auszahlungen von Banknoten und Münzen, druckt Kontoauszüge und Belege, automatisiert die Scheckverarbeitung und ermöglicht das Bezahlen von Rechnungen. Ein Barcode- und ein NFC-Leser sind eingebaut, die Bedienung erfolgt über behindertengerecht angebrachte Touchscreens. „Der CINEO C4090 verschafft Bankmitarbeitern mehr Zeit für den Verkauf und die individuelle Beratung“, sagt Uwe Krause, Vice President bei Wincor Nixdorf. Benötigt der Kunde Unterstützung am Automaten, so ist der Mitarbeiter mit dem Tablet direkt vor Ort und kann beispielsweise Transaktionen durchführen, die sonst nur am Schalter angeboten werden.

Mit diesem Anwendungsbeispiel sieht Ovum Wincor Nixdorf „am Anfang seiner Reise, Tablets an die Schalter zu bringen“. Dieser Schritt sei ein guter Ausgangspunkt. Nun seien auch die Banken gefragt, Einsatz-Beispiele aus dem Banking-Alltag heraus zu entwickeln.

www.wincor-nixdorf.com