

PRESSEMITTEILUNG

Aus alt mach neu: Mit bestehender Infrastruktur zur #NextGenBranch

Niccolò Garzelli, Senior Vice President Sales bei Auriga, über die Möglichkeit Bankfilialen und bestehende Bankgeräte zukunftsfähig zu machen

Immer weniger Kunden nutzen die herkömmlichen Kanäle, der Kostendruck steigt, die Kundenfrequenz vor Ort sinkt und neue digitale Anbieter erobern die Branche. Für einige Finanzinstitute ist deshalb häufig der logische nächste Schritt, Bankfilialen zu schließen, um ihre Kosten zu senken und die Effizienz zu steigern. Doch damit schaden sie auch der Kundenbindung und der Unternehmensreputation. Dabei ist die Filialorganisation die eigentliche Stellschraube, an der gedreht werden muss – anstatt Filialen zu schließen, sollte lediglich deren Struktur überdacht werden. Es ist essenziell, den aktuellen Herausforderungen zu begegnen, um die Bedürfnisse der Banken mit den Wünschen ihrer Kunden zu vereinen und eine Bank der Zukunft zu schaffen, die alle Beteiligten gleichermaßen zufriedenstellt. Finanzinstitute müssen ihre bestehenden Infrastrukturen nutzen und adaptieren, um bessere und erweiterte Services anbieten zu können – nur so können sie neuen Marktanforderungen begegnen und wettbewerbsfähig bleiben.

Kundennähe durch moderne Technologie

Um die Kosten einer Bankfiliale zu senken, ist zunächst eine Investition in zukunftsorientierte, digitale Lösungen vonnöten. Die Implementierung fortschrittlicher Technologie im Bereich des SB-Bankings sowie die Nutzung von Assisted- und Remote-Bankservices fördern die Entwicklung einer Bankfiliale der nächsten Generation. Das Filialmodell ist rund um die Uhr verfügbar und dient als ganzheitliche Servicestelle für finanzbasierte Dienstleistungen und darüber hinaus.

Außerdem gibt es die Möglichkeit einen eigenen abgegrenzten Raum für die Bankkunden zur Verfügung zu stellen, sodass dieser quasi eine ganze Bankfiliale für sich erlebt. Dort kann er jegliche Bankdienstleistungen wahrnehmen, die auch an traditionellen Bankschaltern möglich waren: neue Bankkonten eröffnen, Geld abheben und einzahlen, sich finanzielle Beratung einholen und vieles mehr. Dabei steht es dem Kunden offen, ob er die Bankdienstleistungen eigenständig, oder mit Unterstützung und Beratung eines virtuell zugeschalteten Mitarbeiters wahrnimmt.

Bankmitarbeiter müssen ihre Kunden so beraten können, dass sich diese auch bei komplexen Sachverhalten verstanden fühlen - dafür bieten moderne Technologien

wie KI und automatisierte Prozesse eine Lösung. Bankmitarbeiter sind damit nicht mehr länger mit langwierigen Routineaufgaben beschäftigt, sondern können sich besser auf komplexere Tätigkeiten konzentrieren und ihre Zeit vorrangig den Kunden widmen.

Darüber hinaus können die Kosten für das Filialmanagement gesenkt, der Zugang zu Finanzdienstleistungen aufrechterhalten und neue Einnahmequellen geschaffen werden, indem moderne Geldautomaten mit zusätzlichen Dienstleistungen ausgestattet werden.

Dem Filialsterben durch neue Filialkonzepte entgegenwirken

Kunden von heute sind anspruchsvoller als je zuvor. Dennoch gibt es immer noch viele Retail-Banken, die sich auf isolierte, veraltete Technologien verlassen, welche die Bereitstellung eines Omnichannel-Erlebnisses erschweren. Kunden, die Bankdienstleistungen in Anspruch nehmen, erwarten aber, dass ihnen eine Vielfalt von Kanälen zur Verfügung steht, um eine Transaktion oder eine Anfrage zu bearbeiten.

Die #NextGenBranch-Lösung – ein neues, digitales, remote, vernetztes, kundenorientiertes Filialmodell – ermöglicht es daher, verschiedene Kanäle miteinander zu verknüpfen. So können Kundeninformationen auf allen Kanälen gemeinsam genutzt werden und sind immer verfügbar. Dies ermöglicht es der Bank, zum Beispiel die gesamte Customer Journey eines Kunden zu verfolgen und den Service damit zu personalisieren. Wenn ein Kunde die Filiale betritt, können Mitarbeiter für ein besseres Kundenerlebnis wichtige Informationen abrufen, beispielsweise welche Produkte und Dienstleistungen der Kunde nutzt und welche Fragen er zuvor gestellt hat. Dies gibt den Banken auch die Möglichkeit, neue, relevante Dienstleistungen anzubieten.

Erst kürzlich hat die italienische Privatbank Banca Carige die #NextGenBranch-Technologien sowie die Bank4Me-Lösung von Auriga genutzt, um Carige Smart, ein neues intelligentes Filialmodell, zu entwickeln. Mit der Unterstützung von Auriga wird Banca Carige das Serviceangebot für seine Kunden erweitern, die Präsenz in der Region aufrechterhalten und die Kompetenzen seiner Mitarbeiter optimieren sowie die Verwaltungskosten senken. „Die Eröffnung der ersten Carige-Agentur ist ein Vorgeschmack auf ein neues Bankmodell, das physische Barrieren überwindet. Sie bietet Beratung und wird remote betrieben,“ sagt Silvia Garzarelli. „Dank eines digitalen, gebietsübergreifenden Netzes, werden die modernsten Fachkompetenzen überall und in Echtzeit neben den traditionellen Bank- und Finanzdienstleistungen verfügbar sein. Unsere intelligenten Filialen sind der erste Schritt in diese Richtung,

und unsere Gruppe investiert stark in deren Erfolg, ebenso wie in das im letzten Jahr gestartete Projekt ‚Carige Smart‘.“

Mit technologiegetriebenen Strategien können Bankdienstleistungen also inklusiver gestaltet werden und zu einem verbesserten Kundenerlebnis führen. Außerdem steigern sie die Rentabilität der Bankfilialen durch die Senkung von Betriebskosten, das Personal kann sich auf wertvollere Tätigkeiten wie Verkauf und Beratung konzentrieren, Bankkunden erhalten qualitativ hochwertigere Dienstleistungen und die Bank bleibt trotz digitaler Transformation lokal verankert. Deshalb sind solche Strategien entscheidend, um die Brücke zwischen Filialschließungen und den Bedürfnissen der Bevölkerung nach einem Zugang zu Bargeld und Finanzdienstleistungen zu schließen.

Auriga hat seine Lösungen für die #NextGenBranch auf der [Branch Transformation 2021](#) und der [BankSec 2021](#) in London präsentiert. Bei dieser Gelegenheit hielt Mark Aldred, Vice President of Sales International bei Auriga und Silvia Garzarelli Doria, Head of Channels, Payment and Deposit Processes bei Banca Carige einen Vortrag zum Thema „How smart branches provide added-value to customers.“

Über Auriga

[Auriga](#) ist einer der führenden Anbieter von Software und Anwendungslösungen für den Banken- und Zahlungsverkehrssektor und ein Experte für innovative Omni-Channel-Lösungen für Banken und andere Finanzinstitute. Dazu zählt ein breites Spektrum an Anwendungen und Dienstleistungen für die Entwicklung und das nahtlose Management von SB-Kanälen, virtuellem Banking und Bankfilialen.

Da Auriga kontinuierlich in Forschung und Entwicklung investiert und seine Software-Spezialisten mit Weitblick innovative, zuverlässige Lösungen erarbeiten, ist das Unternehmen heute ein Vorreiter bei flexiblen und modularen Anwendungen, die sich in die jeweiligen Backend-Systeme der Banken einbinden lassen. Aurigas Softwarelösungen, die bereits auf 74 Prozent aller italienischen (und 11 Prozent der europäischen) Bankautomaten laufen basieren somit auf moderner Architektur. Darüber hinaus verbessern sie die Markteinführungszeit von neuen Diensten enorm und bieten umfassende Funktionen zum Schutz, zur Überwachung und zur Steuerung von kritischen Geräten. Zudem senken sie die Kosten und verschaffen Finanzinstituten langfristig einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Auriga ist ein globales Unternehmen mit Präsenzen in West- und Osteuropa, Lateinamerika und dem asiatisch-pazifischen Raum. Besuchen Sie für weitere Informationen www.aurigaspa.com/deu/, [Twitter](#) oder [LinkedIn](#).

Pressekontakt

Allison+Partners

Franziska Hofmann | Lara Niemann

+49 (0)151 - 423 694 26

aurigager@allisonpr.com