CeBIT: Kontextbasiertes Kontomanagement von GFT schafft neue Qualität der Kundenansprache

(Mynewsdesk) * Vernetzte IT-Systeme ermöglichen Personalisierung des Serviceangebots
* Bankkunden erhalten schneller kompetente Antworten auf Finanzfragen
* GFT präsentiert das Digital Banking Lab auf der CeBIT in der CODE_n Halle 16

Der Wettbewerb der Banken um Kunden ist in vollem Gange. Reine Onlinebanken und FinTech-Startupsmachen klassisch aufgestellten Kreditinstituten an immer mehr Fronten das Leben schwer. Filialbanken, die jetzt in die digitale Zukunft investieren und ihr Dienstleistungsportfolio an den Wünschen der Kunden ausrichten, haben allerdings gute Chancen, sich im immer härteren Wettbewerb zu behaupten. Wie beispielsweise die Kundenansprache in einer Bankfiliale von morgen aussieht, zeigt GFT mit dem ?Kontextbasierten Kontomanagement? auf der CeBIT (Pressegespräch am 18.03.2015, 11:00 Uhr, CODE_n Halle 16 / D30, GFT Stand 07).

Stuttgart, 13. März 2015 ? Wer ab und an eine Bankfiliale besucht, kennt das Prozedere: Zuerst Schlange stehen, dann in einer langwierigen Prozedur Fragen des Beraters beantworten, die er fleißig in den Computer tippt. Nicht selten mit dem Ergebnis, dass er für die gewünschte Transaktion einen Kollegen oder den Filialleiter hinzuziehen muss. Dann beginnt das Warten von neuem und der Kunde ahnt: Persönlicher Service sieht anders aus.

Wie Banken die Beziehung zu ihren Kunden stärken und die Kommunikation auf ein neues Qualitätsniveau bringen können, zeigt GFT mit dem kontextbasierten Kontomanagement auf der CeBIT. In einer Bankfiliale der Zukunft wird der Kunde beim Betreten der Geschäftsräume automatisch über das Smartphone erkannt. Dabei kommen kleine Beacon-Sender, der Kurzstreckenfunk Bluetooth Low Energy und eine von GFT entwickelte Banking-App zum Einsatz, die auch auf einer Smartwatch lauffähig ist. Mit der Begrüßung auf dem Mobilgerät erhält der Kunde nicht nur eine Information über die voraussichtliche Wartezeit, sondern erfährt auch gleich, welcher Mitarbeiter sich um sein Anliegen kümmern wird ? inklusive Foto. Am Schalter wartet dann eine weitere angenehme Überraschung: Dank der Angaben, die der Kunde über die leicht bedienbare App gemacht hat, weiß der Berater bereits, worum es geht ? zum Beispiel die Eröffnung eines Girokontos. So hat der Mitarbeiter zu Beginn des Gesprächs alle wichtigen Informationen auf dem Schirm. Das spart wertvolle Zeit und gibt dem Kunden ein gutes Servicegefühl.

Das kontextbasierte Kontomanagement bietet aber noch weitere Vorzüge. ?Wenn der Mitarbeiter die aktuelle Lebens- und Finanzsituation des Kunden kennt, kann er ihm direkt Lösungsvorschläge oder ein interessantes Upselling-Angebot machen?, erklärt Bernd-Josef Kohl, Leiter Business Consulting bei GFT. Diese neue Dimension der Dienstleistung sei aber nur mit einer intelligent vernetzten IT-Infrastruktur realisierbar. ?Banken, die ein kontextbasiertes Kontomanagement einführen, können in wenigen Schritten individuelle Bedarfsanalysen erstellen und sich zudem einen Platz im digitalen Alltag ihrer Kunden sichern, beispielsweise mit aktuellen Finanzinfos per Smartphone-Pushmail. Die intelligente digitale Transformation des eigenen Geschäftsmodells ist für Banken und Sparkassen die große Chance, nachhaltig Kundenbindung zu betreiben?, betont Kohl.

Die GFT Lösungen im Digital Banking Lab im Überblick:

GFT Connected Living Room (Vernetztes Wohnzimmer)

Mobile Bezahlverfahren: Peer-to-Peer vom Smartphone an Einzelpersonen bzw. per NFC beim Einkaufen und in der Gastronomie.

Intelligentes Finanzmanagement: Basiert auf einer selbstlernenden Dokumentenerkennungstechnik, die z.B. das Scannen von Informationen aus gedruckten Formularen via Smartphone und digitalen Dokumenten wie PDFs, Word-Files oder E-Mails möglich macht. Prozesse wie die Bezahlung von Rechnungen, die Weiterverarbeitung und Ablage (Smartphone, Tablet, Banking-App) werden automatisiert angestoßen.

Automatisierte Kontooptimierung: Der Kunde im Mittelpunkt ? demonstriert am Beispiel Kontoüberziehungen. Auf Basis von Customer Insight-Lösungen kann die Bank eine mögliche Kontoüberziehung vorhersagen und ihr begegnen, bevor sie entsteht. Durch das automatisierte Angebot eines günstigen Überbrückungskredits oder eines Geldtransfers vom Tagesgeldkonto belegt die Bank Kundenverständnis und betreibt Kundenbindung.

GFT Future Bank Branch (Bankfiliale der Zukunft)

Kontextbasiertes Kontomanagement: Beispiel Kontoeröffnung ? automatisierte Identifikation und Begrüßung des Kunden per Smartphone in der Filiale sowie direkte Abfrage der gewünschten Dienstleistung per Push-Mail. Der Kunde erhält Name und Bild des zuständigen Mitarbeiters plus Info zur voraussichtlichen Wartezeit (Smartphone, Smartwatch, Banking-App). Beim Start des Gesprächs verfügt der Berater über alle relevanten Informationen, es kann direkt losgehen.

Diese Pressemitteilung wurde via Mynewsdesk versendet. Weitere Informationen finden Sie im GFT Technologies .

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:
http://shortpr.com/50gphv

Permanentlink zu dieser Pressemitteilung:
http://www.themenportal.
de/wissenschaft/cebit-kontextbasiertes-kontomanagement-von-gft-schafft-neue-qualitaet-der-kundenansprache-84254

Pressekontakt

-

Elke Möbius
Schelmenwasenstraße 34
70567 Stuttgart

Elke.Moebius@gft.com

Firmenkontakt

-

Elke Möbius
Schelmenwasenstraße 34
70567 Stuttgart

shortpr.com/50gphv
Elke.Moebius@gft.com

Über die GFT Group:

Die GFT Group ist ein globaler Technologiepartner für digitale Zukunftsthemen von der Ideenfindung und Entwicklung neuer Geschäftsmodelle bis hin zu deren Umsetzung.

GFT steht innerhalb der GFT Group für kompetente Beratung sowie die zuverlässige Entwicklung, Implementierung und Wartung maßgeschneiderter IT-Lösungen. Im Finanzsektor zählt GFT zu den weltweit führenden IT-Lösungsanbietern.

emagine bietet Unternehmen die Möglichkeit, strategische Technologieprojekte flexibel und on-demand mit geeigneten Experten zu besetzen. Dabei verfügt emagine über ein internationales Netzwerk hochqualifizierter Spezialisten.

CODE_n, die Innovationsplattform der GFT Group, bietet internationalen Start-ups, Technologiepionieren und etablierten Unternehmen ein weltweites Netzwerk. Aus Ideen entstehen Geschäfte.

Die GFT Group mit Sitz in Deutschland steht seit mehr als 25 Jahren für Technologiekompetenz, Innovationskraft und Qualität. 1987 gegründet, ist die GFT Group mit mehr als 3.200 Mitarbeitern in elf Ländern aktiv. Die GFT Aktie ist an der Frankfurter Wertpapierbörse (TecDAX mit Wirkung vom 23. März 2015) gelistet.

Anlage: Bild