

Santander to close 140 branches, putting more than 1,200 jobs at risk

Spanish-owned bank hopes to find new roles for a third of the UK employees affected



Deutsche Bank: Branch closures create a vicious circle

02 October 2019 10 10 2



Kahlschlag bei der Sparda-Bank West

Von Detlef Proges



- Radikaler Sparkurs und Personalabbau
- Insgesamt 43 von 82 Filialen betroffen

# „Teufelskreis“ Filialschließungen

Friedrich Wahnschaffe, Vertriebsdirektor

Matthias Salmon, Business Development SW Solutions

14. November 2019, Café Landtmann, Wien

Which? reports branch closures, but banks must maintain a physical element to customer experience

08 October 2019 2 1 0

# ÜBER EIN JAHRHUNDERT INNOVATIONEN

**Die elektronische Registrierkasse**

**Der Karten-Magnetstreifen**

**Die Selbstbedienungskasse**

**Barclays erster Geldautomat**

**Die leistungsstärkste Datenbank**



# LASSEN SIE IHR GESCHÄFT WACHSEN

Vom kleinen Café bis zu den meisten großen Banken und Händlern auf der Welt liefert NCR die Technologie, die alles miteinander integriert – und ihren gesamten Betrieb macht.



**34,000 Mitarbeiter  
arbeiten in mehr  
als 180 Ländern  
der Welt**

# Der Wandel der Zeit - Die 15 erfolgreichsten Firmen von 2000-2018

<https://www.youtube.com/watch?v=C6DOSGpJVyw>

# Bewegen Sie auch solche Fragen?



Niedrigzinsphase –  
Ende der Flächenbank?



Ergebnisverlust –  
Strategische  
Aussichtslosigkeit im  
bestehenden  
Geschäftsmodell?



Ist eine „persönliche  
Kundenbetreuung“ im  
Retailbanking  
überhaupt noch  
leistbar?



Wie können wir  
Kapazitäten für  
Beratung gewinnen  
und unser KSC besser  
auslasten?



Wie können wir  
Kundenservice  
qualitativ verbessern  
und ausweiten aber  
quantitativ effizienter  
machen?



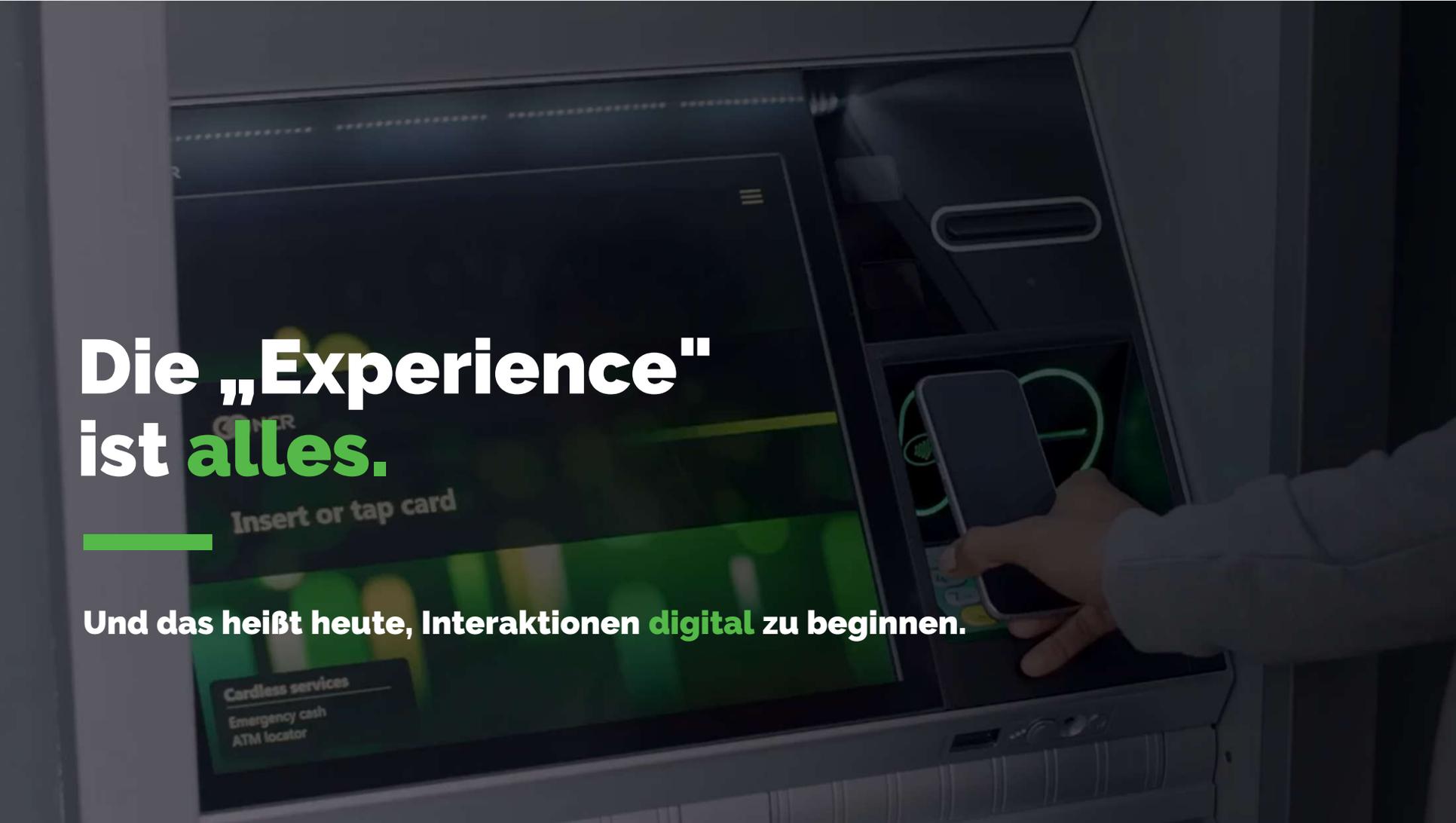
Wie kann persönliche  
Erreichbarkeit und  
Nähe für Bestands-  
und Neukunden neu  
definiert werden?



Wie können wir die  
Attraktivität unserer  
Filialen erhöhen und  
neue Frequenzen  
generieren?



Wie kann  
Digitalisierung unser  
Image verbessern und  
Kunden einen echten  
Mehrwert bieten?

A person's hand is shown holding a smartphone, tapping it against a green circular NFC symbol on an ATM screen. The screen displays a menu with options like 'Insert or tap card' and 'Cardless services'. The background is dark and slightly blurred, focusing on the interaction.

Die „Experience“  
ist **alles**.

Und das heißt heute, Interaktionen **digital** zu beginnen.

# „DIGITAL FIRST“ ABER NICHT AUSSCHLIEßLICH

Wir verbinden Ihre gesamte Bank. So läuft Ihr Betrieb besser. Ihre Filialabläufe sind effizienter. Ihre Apps sind die besten in der Branche. Und Sie erhalten eine offene, flexible Plattform, mit der Sie schneller Innovationen einführen können – und das Ganze günstiger und mit geringerem Risiko.



Digitale Anzeigen



Assistierte  
Schalterservices



Universelle  
Filialmitarbeiter



Bankagenten



Chatbot



Sprachunter-  
stützung



Videounter-  
stützung



Assistierte  
Kontoservices



Filialsysteme zur  
TX-Vorbereitung



Videoraum



Kundeneigene Geräte



Dislozierte Systeme

# INTERAKTIONSMÖGLICHKEITEN

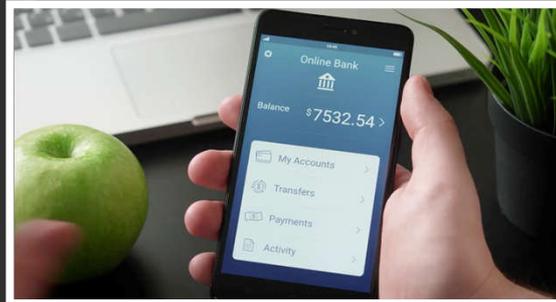


Unterstützung aus der Ferne    Persönliche Unterstützung



Mobile/Online Vorbereitung

Selbstbedienung





# **THE NEIGHBORHOOD STORE**

**DIE WELLS FARGO MIKROFILIALE**



Digitale Anzeigen

Multifunktionale  
Terminals mit 19"  
Bildschirm



Universeller Filialmitarbeiter, der  
mit einem Tablet mit den  
Filiaterminals verbunden ist



Abgetrennte Räume für  
Finanzberatung

**T O P**

**Filiale in der Region  
innerhalb von 90  
Tagen**

**Wells Fargo Bank  
Sitz: Kalifornien - USA  
Anzahl der Filialen: 8,300  
Erste Implementierung: 2014**

Earn extra reward points with  
a Wells Fargo Credit Card

**5 5 %**

**Der Betriebskosten  
einer traditionellen  
110m<sup>2</sup> Filiale**

**Wells Fargo**  
changing the way we help you.

your thoughts about the new Wells neighborhood bank

Welcome, insert your card

**MONEY ORDER**



Quelle: Wells Fargo

# State Employees Federal Credit Union, USA



# Coastal Federal Credit Union Bank, USA



# Bank of Hawaii



# Bank of Hawaii



# ING Proxi Branch



# Marfin Egnatia - Griechenland



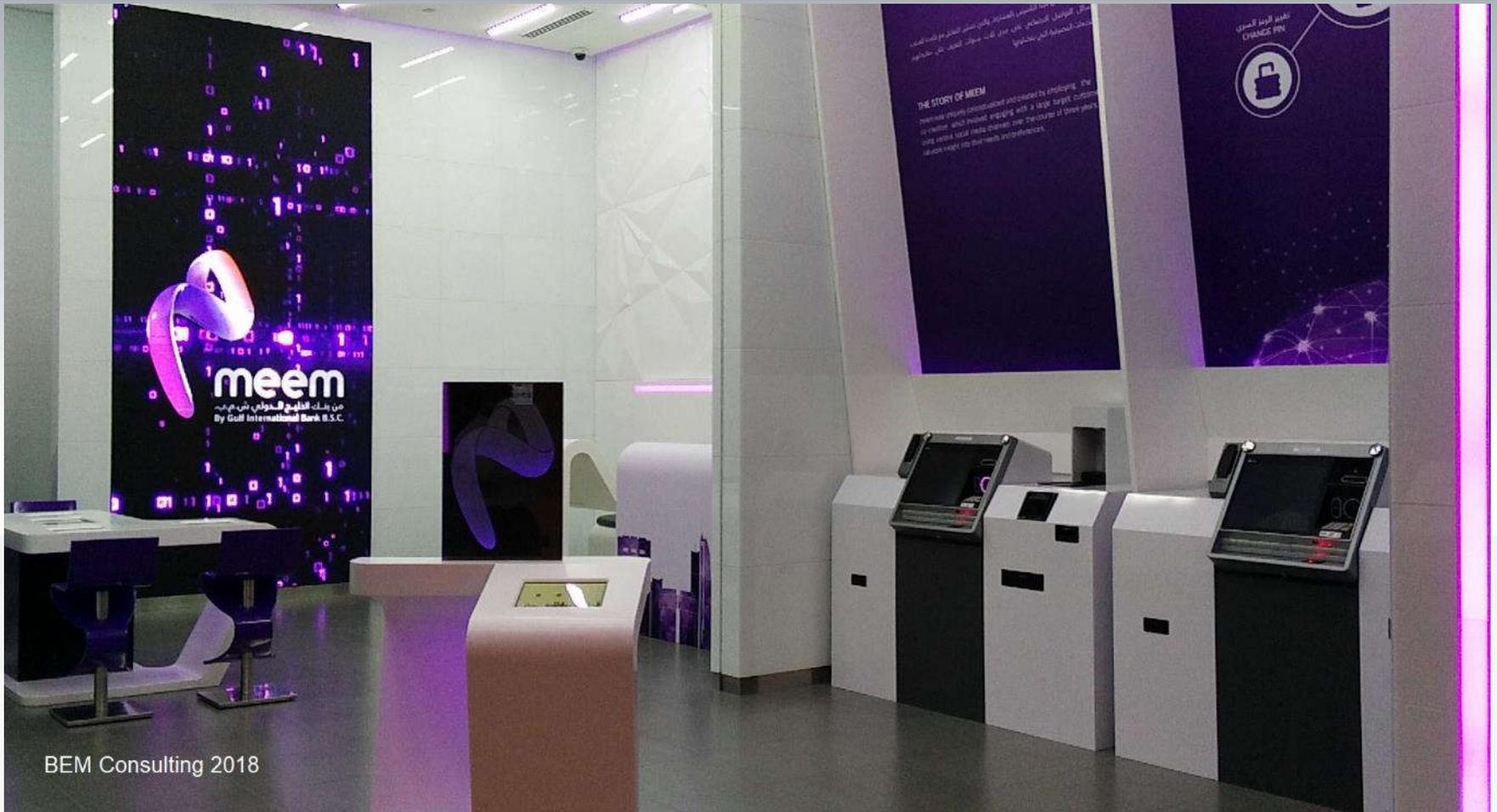
# Beispiele aus dem Mittleren Osten



# Beispiele aus dem Mittleren Osten



# Beispiele aus dem Mittleren Osten





روداد دارالف

darfi

RIVE



**NCR INES**



# Was ist INES?



**Interaktiver Elektronik Service**



**INES ist eine Systemlösung für kosteneffizienten, persönlichen Kundenservice**



**INES besteht aus 3 Modulen**



**INES ist KEINE Selbstbedienung oder klassische Videoberatung**

# Warum INES?

---

**Warum  
lieben  
Kunden  
INES?**

- **INES belässt „meine“ Bank im Ort**
- **INES besuche ich in meiner gewohnten Filiale und Umgebung, bei Mitarbeitern die ich kenne**
- **Mit INES erledige ich alle Anliegen, die ich auch bisher in der Filiale am Schalter gemacht habe**
- **Bei INES benötige ich keine technischen Kenntnisse oder Bedienungen**
- **INES ist eine „menschliche, persönliche“ Beratung – keine Maschine oder Selbstbedienung**

# Welches Problem löst INES?

---

**Welche  
Probleme  
löst INES?**



**INES ist die Lösung für Banken und Sparkassen als Alternative für den „Rückzug aus der Fläche“**



**INES senkt die Personalkosten im Filialbetrieb**



**INES verhindert Aufregung in Medien, bei Kunden und in der Politik bei Filialschließungen oder Öffnungszeitenreduktionen**

# Wo funktioniert INES?

---

## Wo macht INES Sinn?

- **Im Foyer kleiner Filialen mit reduzierten mitarbeiterbedienten Servicezeiten**
- **Im Foyer größerer Filialen oder BeratungsCenter zum Ausgleich von Spitzenzeiten oder Personalengpässen**
- **An reinen SB-Standorten**
- **Stabiles Internet oder internes LAN-Netzwerk**
- **9 m<sup>2</sup> freie Bodenfläche**
- **Zentrale Organisationseinheit (Telefon- / KundenServiceCenter), die für Videoberatung geeignet ist**

# Die INES Modelle

- INES Square



## INES Cube

Variante Eingang von rechts  
und links



- INES Spiral



**NCR EMIL**



# Was ist EMIL?



**Electronic Multi-Intelligent  
Letterbox**



**EMIL ist eine Systemlösung für  
einen kosteneffizienten  
Kundenservice.**



**EMIL besteht immer aus 2  
Modulen**



**EMIL ist eine reine  
Selbstbedienungslösung.**

# Welche Vorteile bringt EMIL?

---

## Was zeichnet EMIL aus?

- **24 Stunden / 7 Tage die Woche**
- **Erhöhung der Prozessgeschwindigkeit durch die digitale Weiterleitung zum Sachbearbeiter**
- **Effizienzsteigerung, da die Unterlagen kontinuierlich digital zur Verfügung gestellt werden und bereits zum Arbeitsbeginn im Postfach liegen**
- **Automatische Weiterleitung der Überweisungsaufträge zum Verarbeitungszentrum**
- **Revisions sichere Annahme der Dokumente, dokumentiert durch Ort und Zeit**
- **Verbesserung der Kundenbetreuung durch verbesserte Auskunftsfähigkeit aufgrund der transparenten Prozesse**
- **Reduktion der Transportkosten durch die Einsparung der Kurierdienste**

# Wo funktioniert EMIL?

---

## Wo macht EMIL Sinn?

- **Im Foyer kleiner Filialen mit reduzierten mitarbeiterbedienten Servicezeiten**
- **Im Foyer größerer Filialen oder BeratungsCenter zum Ausgleich von Spitzenzeiten oder Personalengpässen**
- **An reinen SB-Standorten oder in SB-Pavillons**

**Banking & Technology Konferenz  
21./22. November 2019, Hotel Das Triest, Wien**

**„PHYGITAL Branch Transformation –  
how can retail banks stay relevant in a digital first world“**

**Friedrich.Wahnschaffe@ncr.com  
0664/384 18 13**

