

DIE DIGITALE BANK

KUNDENNAH, MOBIL, AGIL

Für Bankkunden ist die Palette an Optionen und Angeboten so breit gefächert wie nie zuvor – zum Leidwesen traditioneller Finanzinstitute, die immer weniger Zulauf erfahren. Gleichzeitig haben Banken aufgrund der fortschreitenden Globalisierung und der zunehmenden regulatorischen Komplexität hohen Bedarf an Vereinfachung und Automatisierung. **Wie können Banken unter diesen neuen Rahmenbedingungen nicht nur ihren Erfolg, sondern auch die Zufriedenheit ihrer Kunden und Gesellschafter sichern?**

Nach unserer Überzeugung ist die Transformation in eine „Digital first“-Kultur der Schlüssel zu nachhaltigem Wachstum, bei gleichzeitiger Vereinfachung von Prozessen und Senkung der Kosten.



Die Frage lautet nicht mehr, ob eine Bank digital wird, sondern wann. Laut Gartner werden bis 2025 „drei Viertel der führenden Unternehmen diejenigen sein, die im Branchenvergleich die höchste digitale Plattformkontrolle aufweisen.“¹

Microsoft unterstützt Banken auf ihrem Weg zu neuer Wertschöpfung und vernetzten Serviceerlebnissen, um die Kundenbindung zu steigern und ihren Erfolg im digitalen Zeitalter zu sichern.

Unsere Vision: Die digitale Bank der Zukunft bietet ihren Kunden relevante, interaktive Erlebnisse. Sie ist ein attraktiver Arbeitgeber für hoch talentierte und motivierte Angestellte und stellt eine moderne Produktivitätsumgebung zur Verfügung, um eine bessere Zusammenarbeit zu fördern – jederzeit und überall. Und sie nutzt einen offenen und vernetzten Systemansatz als Chance, um Kunden noch besseren Service zu liefern, Innovationen zu fördern und genau die Einblicke zu erhalten, mit denen sie Kosten senken und die Compliance sicherstellen kann.

Wir freuen uns darauf, Sie bei Ihrer Entwicklung zu einer digitalen Bank zu begleiten.

**DIGITALE
KUNDEN-
ERFAHRUNGEN**

**DIGITALER
ARBEITS-
PLATZ**

**DIGITALE
GESCHÄFTS-
MODELLE**

¹ Debra Logan, Mark Raskino und Joe Bugajski. Business Case for the Chief Data Officer. Gartner. 16. Oktober 2014.

DIGITALE KUNDENERFAHRUNGEN

Bieten Sie moderne Kundenerlebnisse für eine digitale Welt

Technologien durchdringen und prägen unser gesamtes Berufs- und Privatleben. Angesichts dieser Realität ist es heute so wichtig wie nie zuvor, Kundenerlebnisse in einer digitalen Welt neu zu durchdenken. Microsoft unterstützt Banken darin, ihre Kunden mit innovativen und relevanten Erlebnissen über alle „Touchpoints“ zu erreichen und somit einen echten Omni-Kanal-Ansatz zu verwirklichen. Mithilfe digitaler Technologien wird es Bankkunden ermöglicht, mühelos mit ihrer Bank in Kontakt zu treten – überall und genau dann, wenn sie es möchten. Banken werden ihre Kunden besser verstehen, da sie sich an jede einzelne Interaktion erinnern, egal ob diese persönlich, am Telefon, per E-Mail oder über das Internet stattgefunden hat. Dieses tiefere Verständnis über die Beziehung zu ihren Kunden versetzt Banken und ihre Angestellten in die Lage, sich durch optimierte Betreuungskonzepte wieder als vertrauenswürdige Berater zu positionieren und sich so Vorteile gegenüber ihren Marktbegleitern zu verschaffen.

„Wir wollen das Banking revolutionieren. Wir wollen Fans haben – nicht nur Kunden. Für uns bedeutet die Investition in Microsoft-Technologien, dieses Versprechen wahr werden zu lassen.“

– Paul Marriott-Clarke,
Commercial Director, Metro Bank



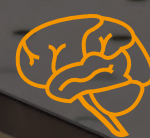
Innovative Kundenerlebnisse

Zielgerichtet und bedarfsgerecht digital werben – auf Webseiten, in Apps auf mobilen Endgeräten bis hin zu Digital Signage – und die Menschen zum richtigen Zeitpunkt ansprechen. So können Banken aktiv auf neue Interessenten und bestehende Kunden zugehen und maßgeschneiderte Angebote platzieren, die zu deren Bedürfnissen und Wünschen passen.



Betreuung unabhängig von Zeit und Ort

In der digitalen Bank stehen die Türen immer offen, um Bankgeschäfte jederzeit und von jedem Ort zu erledigen. Wenn ein Kunde Kontakt aufnimmt, sind Bankmitarbeiter stets verfügbar, und Kunden können von jedem gewünschten Endgerät und in jedem gewünschten Kanal auf benötigte Informationen zugreifen.



Jede Interaktion im Blick

Für Banken ist es immer wichtiger, ihre Kunden im Detail zu verstehen. Grundvoraussetzung für personalisierte Kundenerlebnisse ist, dass Informationen aus jeder Interaktion zur Verfügung stehen – ganz gleich, ob es sich um ein persönliches Gespräch, ein Telefonat, eine E-Mail oder eine Nachricht in sozialen Netzwerken gehandelt hat. Die digitale Bank spricht Kunden an allen Touchpoints durch einen vernetzten Dialog an, bietet professionellen Service und platziert passgenaue, aktuelle Produkte.



Daten als Wettbewerbsvorteil

Im Hintergrund wird die natürliche, intuitive Anwendungsumgebung mit Technologien für maschinelles Lernen und Auswertungen persönlicher Vorlieben verknüpft. Diese Werkzeuge identifizieren neue Geschäftschancen und Angebotsalternativen für Ihre Kunden. Ihre Angestellten können Ihren Kunden somit als vertrauenswürdige und informierte Berater interessante Finanzlösungen vorschlagen. Gleichzeitig können Sie mithilfe der Analysen Ihre Produkte weiter verbessern – und da bessere Produkte mehr und bessere Daten generieren, profitieren Sie von einem stetigen Innovationszyklus.

DIGITALER ARBEITSPLATZ

Unterstützen und fördern Sie talentierte, motivierte Mitarbeiter

Mit einem digitalen Arbeitsumfeld werden Banken für hoch talentierte und motivierte Fachkräfte zu einem attraktiven Arbeitgeber. Ein solches Arbeitsumfeld ermöglicht Angestellten, von nahezu überall und mit jedem Endgerät produktiv als Team zusammenzuarbeiten. Angesichts der zunehmenden Komplexität und steigenden Kundenerwartungen in der Finanzbranche wird Teamarbeit immer wichtiger, um effiziente und komfortable Serviceerlebnisse zu bieten. Insbesondere die mobile und ortsunabhängige Zusammenarbeit wird durch moderne Technologien intern wie extern gefördert. Arbeiten Sie dort, wo Sie möchten, und geben Sie auch Ihren Kunden die Möglichkeit, ihre Bankgeschäfte von zu Hause, unterwegs oder im Büro zu erledigen. Die modernen Produktivitätslösungen von Microsoft helfen jedem Einzelnen, rasch auf Anfragen und Probleme zu reagieren: Kunden-, Markt- und Finanzdaten stehen in Echtzeit zur Verfügung und können im Einklang mit Ihren Sicherheits-, Datenschutz- und Compliance-Vorgaben abgerufen und genutzt werden.

„Microsoft Dynamics CRM und SharePoint ermöglichen es uns, unseren Mitarbeitern relevante Informationen einfach zugänglich zur Verfügung zu stellen, sodass sie sich auf die Belange unserer Kunden konzentrieren können.“

– Ingo Zimny,
Head of IT for Front Office and Credit Services,
DVB Bank



Teamarbeit – jederzeit und auf jedem Gerät

Im digitalen Arbeitsumfeld geben Sie Ihren Angestellten die richtigen Werkzeuge und Funktionen an die Hand, um intern mit Kollegen zusammenzuarbeiten und sich jederzeit, überall und unabhängig vom verwendeten Endgerät mit Kunden vernetzen zu können. Das professionelle Arbeiten im Team ermöglicht jedem Einzelnen, im Geschäftsalltag mehr zu erreichen, mehr Kunden anzusprechen und deren Anliegen und Probleme effektiv zu bearbeiten.



Echtzeitzugriff auf Informationen

Banken verfügen über eine enorme Menge an Informationen – sowohl über ihre Kunden als auch über die Märkte insgesamt. Werden diese Informationen in Echtzeit und auf sichere Weise zugänglich gemacht, können Ihre Mitarbeiter Risiken einfacher bewerten und voraussehen, im Tagesgeschäft fundierte Entscheidungen treffen und leichter neue Geschäftschancen erschließen.



Vorgaben und Compliance

Regulatorische Anforderungen und gesetzliche Vorgaben haben auf die Geschäftsmodelle von Banken massive Auswirkungen. Mit den Produktivitäts-, Mobil- und Analyselösungen von Microsoft werden Sicherheits- und Compliance-Prozesse rationalisiert und vereinfacht. Zugleich können Sie Ihre Mitarbeiter optimal unterstützen und Kosten einsparen.

DIGITALE GESCHÄFTSMODELLE

Transformieren Sie Ihr Business mit offenen, vernetzten Systemen

Um im Wettbewerb zu bestehen und modernes Banking für das digitale Zeitalter anzubieten, müssen Banken ihre Geschäftsmodelle mithilfe offener und vernetzter Systeme transformieren. Umfassende Analysen und Technologien, welche maschinell und kognitiv lernfähig sind, verschaffen Ihnen Echtzeit-Einblicke in Risiken und geschäftliche Entwicklungen. Zudem können Sie sich bei Microsoft auf eine vertrauenswürdige IT-Plattform und unsere Verpflichtung, Cyberkriminalität umfassend zu bekämpfen, verlassen. So werden Sicherheit und Datenschutz für Ihre Systeme gewährleistet, und Sie erhalten ein Maß an Transparenz, das die Anforderungen von Kunden und Behörden gleichermaßen befriedigt. In der heutigen „Digital first“-Welt bietet Microsoft Banken eine umfassende Cloud-Plattform, damit auch sie von einer offenen API-orientierten Wirtschaft profitieren und mit dem Internet of Things neue Wettbewerbsvorteile realisieren können.

„[Wir haben] eine flexible Speicher-, Computing- und Netzwerkplattform [geschaffen], die die Grundlage für unsere Private Cloud bildet. Möglich wurde dies dank der Offenheit und Unterstützung verschiedener Technologien und Workloads durch Microsoft. Unser Business profitiert davon stark, insbesondere im Hinblick auf Kostensenkungen und Risikominderung.“

– Ben Issa, Head of IT Strategy,
ING DIRECT



Risikomanagement und Transparenz

Je mehr die Komplexität bei Finanzmarktprodukten und die regulatorischen Erfordernisse zunehmen, desto stärker müssen Banken auf professionelle Analysemodelle setzen, um Risiken zu minimieren und im operativen Geschäft mehr Transparenz zu schaffen. Derartige Werkzeuge helfen Ihnen, Ihre Leistungszahlen und die finanzielle Performance zu verbessern, Einblicke in Investitionen und Kredite zu nutzen und Betrugsversuchen frühzeitig auf die Spur zu kommen.



Cybersicherheit und Datenschutz

Microsoft hat den Anspruch, die Privatsphäre seiner Kunden umfassend zu schützen und die Position als internationaler Vorreiter in Sachen Cybersicherheit zu halten. Wir haben starke, zuverlässige Datenschutzprinzipien und führende Sicherheitsmethoden etabliert und entwickeln eine sichere digitale Welt, indem wir Cyberkriminalität nachhaltig bekämpfen und unlautere Taktiken unterbinden.



Offene und doch sichere Schnittstellen

APIs bieten innovative Dienste und schaffen sowohl für Privatnutzer als auch für Unternehmen wirtschaftlichen Nutzen. Verzahnen Sie sich eng mit der digitalen Wirtschaftswelt – und erhalten Sie so Zugang zu neuen, kreativen Umsatzquellen, die sich aus dem Zusammenspiel vernetzter Dienste, gefördert durch intelligente APIs, ergeben.



Internet of Things

Die Omnipräsenz digitaler Endgeräte und Sensoren aller Art bei Kunden und in der Bank selbst beschleunigt die digitale Transformation und bietet einen neuen Ausgangspunkt für Finanzanalysen und die Entwicklung innovativer Produktangebote.

Lösungen von Microsoft

Sie erhalten bei Microsoft und unserem Partnernetzwerk eine Vielzahl von Lösungen, die Ihre Transformation in eine digitale Bank unterstützen.

DIGITALE KUNDEN-ERFAHRUNGEN

- **Omni-Kanal- und Kundenmanagementlösungen** sorgen für innovative Serviceerlebnisse, mit denen Sie bestehende Kunden enger an Ihr Haus binden, sowie für moderne Verkaufsoptionen, mit denen Sie neue Kunden gewinnen. Zudem können Sie dank Social Marketing die Wahrnehmung Ihrer Marke stärken und sich eine 360-Grad-Ansicht Ihrer Kunden und Interessenten verschaffen.
- **Remote-Beratungslösungen** umfassen moderne Kommunikationstechnologien, die Innovationen aus den Bereichen Telefonie, Videokonferenzen und Chat vereinen – für echte Omni-Kanal-Interaktionen. So können Sie Ihre Mitarbeiter effizienter einsetzen und Produkte einem breiteren Kreis von Adressaten zugänglich machen.

DIGITALER ARBEITSPLATZ

- **Produktivitätslösungen** für Bankmitarbeiter bieten Werkzeuge für Enterprise Social, Zusammenarbeit und Kommunikation auf PC, Smartphone und Tablet. Sie unterstützen weit verzweigte und hoch regulierte Finanzinstitutionen dabei, als agile, innovative Organisationen zu operieren, in denen jeder mit jedem eng zusammenarbeiten kann.
- **Mobile Banking-Lösungen** geben Kundenberatern sämtliche Informationen und Werkzeuge an die Hand, die sie brauchen, um Kunden jederzeit und überall professionell zu betreuen, maßgeschneiderte Angebote zu unterbreiten und neue Verkaufschancen gewinnbringend zu nutzen.
- **Kunden- und Produktanalysewerkzeuge** statten Ihre Mitarbeiter auf allen Ebenen der Organisation mit leistungsstarken Funktionen aus, um sich neue Erkenntnisse zu verschaffen und auf deren Basis die richtigen Entscheidungen zu treffen, sodass sie beispielsweise Rentabilität und Markenbekanntheit steigern können.

DIGITALE GESCHÄFTSMODELLE

- **Risiko-Computing und -Modellierung** mit Microsoft Azure für Risk Compute Grids kommen als cloudbasierte Lösungen zum Einsatz, mit denen Banken umfassende Risikobewertungen durchführen und zugehörige Computing-Anforderungen flexibel und kostengünstig steuern können.
- **Finanzanalyselösungen** geben Ihren Mitarbeitern auf allen Ebenen den Durchblick im buchhalterischen und finanziellen Performance-Reporting – von strategischen, unternehmensweiten Kennzahlen (KPIs) bis zu abteilungsbezogenen Finanzergebnissen.
- **Zentrale Banking-Lösungen** sorgen für das entscheidende Mehr an Agilität, da Sie mit modernen Systemen – ob On-Premise oder in der Cloud – IT-Kosten senken und die Entwicklung neuer Produkte und Kanalstrategien vorantreiben können.



Starten Sie jetzt durch.

Wir freuen uns darauf, Sie bei Ihrer Transformation in eine digitale Bank zu begleiten. Wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei Microsoft und entdecken Sie, wie wir gemeinsam mit Ihnen eine Geschäfts- und Technologiestrategie entwickeln können.

microsoft.de/Dynamics-Finanzdienstleistungen

microsoft.de/Microsoft-fuer-Grosskunden