

## Informationen für Journalisten und Medienvertreter »Bank & Zukunft«

Das Innovationsforum »Bank & Zukunft« beschäftigt sich mit Innovationen im Banking rund um die Themen neue Geschäftsmodelle, Digitalisierung, Kundenzentrierung sowie mit Fragestellungen, die sich mit dem Thema der verteilten Wertschöpfung befassen. Ziel ist es, Banken konkrete Hilfestellungen bei der Entwicklung von Innovationen zu bieten und sie bei der Umsetzung entsprechend zu unterstützen. In diesem Rahmen erscheint einmal jährlich die Trendstudie »Bank & Zukunft« mit Prognosen über mögliche Herausforderungen und Problematiken, die den Bankensektor innerhalb der nächsten Jahre erwarten könnten.

Im Innovationsforum arbeiten Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler des Fraunhofer IAO gemeinsam mit Partnern aus der Finanzbranche an der zukunftsgerechten Gestaltung der Banken. Zielsetzung der Arbeiten ist es, zukunftsweisende Konzepte und praxisnahe Lösungen für die »Bank der nächsten Generation« zu erforschen und umzusetzen.

Unter wissenschaftlicher Leitung des Fraunhofer IAO bündeln hierzu namhafte Banken und Dienstleister der Branche ihre Kompetenzen, um sich mittels neuartiger Gestaltungsansätze einen kontinuierlichen Wettbewerbsvorsprung zu erarbeiten. Dabei werden verschiedene Kundengruppen der Banken (Retail-, Individual- und Privat- und Firmenkunden) sowie unterschiedliche strukturelle Bereiche innerhalb der Banken (Strategie, Vertrieb, Organisation und IT) adressiert. Im Zuge einer ganzheitlichen Vorgehensweise fließen organisatorische, technologische und wirtschaftliche Aspekte aus Anbieter- und Kundensicht in den kooperativen Forschungsprozess mit ein. Das Innovationsforum richtet sich an alle deutschen und internationalen Banken. Ein Showcase mit Testumgebungen und technologischen Innovationen am Fraunhofer IAO dient dazu, theoretisch erdachte Bankinnovationen bereits heute live zu testen. Neue Lösungen können hier konzipiert und erprobt werden.

### Weitere Informationen:

[www.bankundzukunft.de](http://www.bankundzukunft.de) | [www.iao.fraunhofer.de](http://www.iao.fraunhofer.de)

Die **aktuelle Trendstudie »Bank & Zukunft 2016«** finden Sie hier:

Trendstudie bestellen: <http://s.fhg.de/buz2016>

Pressemitteilung zur aktuellen Trendstudie: <https://www.iao.fraunhofer.de/lang-de/ueber-uns/presse-und-medien/1754-banken-muessen-neue-wege-gehen.html>

Unser **Ansprechpartner** zum Thema Bank & Zukunft:

### Claus-Peter Praeg

Projektleiter »Bank & Zukunft«  
Business Performance Management,  
Fraunhofer IAO  
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart  
Telefon +49 711 970-2125  
[claus-peter.praeg@iao.fraunhofer.de](mailto:claus-peter.praeg@iao.fraunhofer.de)



## Bildmaterial

Die nachfolgenden Bilder können kostenlos im Rahmen der Berichterstattung zum Projekt »Bank und Zukunft« verwendet werden. Hochaufgelöste Dateien erhalten Sie auf Anfrage von [presse@iao.fraunhofer.de](mailto:presse@iao.fraunhofer.de). Die Angabe der Quellenhinweise ist verpflichtend. Um ein Belegexemplar wird gebeten. Die Bilder dürfen ausschließlich für redaktionelle Berichterstattung und weder für Werbung noch für Handelszwecke verwendet werden. Eine Weitergabe, das Kopieren, das Bearbeiten sowie der Einsatz auf Webseiten, die nicht der redaktionellen Berichterstattung dienen, sind nicht gestattet.

### Bank & Zukunft (1)

#### Digitale Kundenidentitäten:

Als Ergänzung zur klassischen Kundenakte verwalten Kunden ihre Daten mittels digitaler Identitäten selbst. Die digitalen IDs werden bei jeder Aktion des Nutzers mit zusätzlichen Informationen angereichert. Kunden entscheiden, wer zu welchem Zeitpunkt auf welche Daten zugreifen darf. Digitale IDs fungieren im Rahmen des Showcases am Fraunhofer IAO als zentrale Steuer- und Gestaltungseinheiten, um kundenzentriertes Banking beispielhaft erlebbar zu machen.



Foto: Ludmilla Parsyak © Fraunhofer IAO

### Bank & Zukunft (2)

#### Smart Banking:

Zukünftig werden Bankleistungen überwiegend durch mobile oder smarte Endgeräte genutzt und gesteuert. Nutzer können diese kontextbezogen aktivieren und entsprechend dem jeweiligen Anliegen nutzen. Somit findet Banking mehr und mehr im täglichen Leben der Kunden statt und nicht mehr nur in der Bankfiliale oder per Onlinebanking.



Foto: Ludmilla Parsyak © Fraunhofer IAO

### Bank & Zukunft (3)

#### Die Bank beim Kunden:

Die Bank mit ihren individuellen Angeboten kommt zu ihren Kunden. Dabei werden unterschiedliche Zugangswege und Kommunikationskanäle genutzt. Die Kunden entscheiden selbst, wann und auf welchem Weg sie mit der Bank in persönlichen Kontakt treten möchten, sei es per Videokonferenz zu Hause oder via mobiler Konferenz von unterwegs.



Foto: Bernd Müller © Fraunhofer IAO

#### **Bank & Zukunft (4)**

##### **Individuell und immer erreichbar:**

Bedarfs- und anlassgerechte Informationsversorgung durch Smart-Window-Lösungen. Mittels Daten aus der digitalen Identität werden den Kunden individuelle und kontextrelevante Informationen bereitgestellt, unabhängig von Öffnungszeiten und Uhrzeit. Damit bleiben Banken überall und immer für den Kunden verfügbar.



Foto: Bernd Müller © Fraunhofer IAO

#### **Bank & Zukunft (5)**

##### **Individualität und Adaption:**

Digitale Identitäten bilden die Basis für das individuelle Erleben des Bankings der Zukunft. Dadurch werden Angebote spezifisch für den Kunden erstellt und entsprechende räumliche Umgebungen werden nach Identifikation der Kunden multisensorisch angepasst. So gelingt ein ganzheitliches, persönliches Banking und ein neues individuelles Kundenerlebnis entsteht.



Foto: Ludmilla Parsyak © Fraunhofer IAO

#### **Bank & Zukunft (6)**

##### **Selbstbedient und persönlich:**

Für den Selbstbedienungsbereich der Banken werden neue Lösungen entwickelt und erprobt. Einfachheit und Schnelligkeit verbindet beispielsweise ein Use Case, bei dem Kunden durch Nutzung des neuen Personalausweises direkt am Automaten ihre Adressdaten aktualisieren können. Solche Mehrwertlösungen bieten auch für Banken Möglichkeiten, die vorhandenen Infrastrukturen auf neue bzw. veränderte Arten zu nutzen.



Foto: Ludmilla Parsyak © Fraunhofer IAO

#### **Bank & Zukunft (7)**

##### **Sicher und jederzeit verfügbar:**

Nutzung von Geldautomaten oder SB-Terminals ohne Karte durch neue Identifizierungs- und Autorisierungsverfahren.



Foto: Ludmilla Parsyak © Fraunhofer IAO

## **Bank & Zukunft (8)**

### **Filiale der Zukunft:**

In der Filiale der Zukunft findet ausschließlich Beratung statt. Diese wird mit modernen und interaktiven Lösungen, sowohl bei der Hardware (Tische, Räume etc.) als auch bei der Software (z. B. Multi-Touch-Lösungen) erreicht. Hochwertigste Beratung findet unter aktiver Teilnahme der Kunden statt.



Foto: Ludmilla Parsyak © Fraunhofer IAO

## **Bank & Zukunft (9)**

### **Kompetenzen und Expertise der gesamten Bank an einen Ort bringen:**

Kunden geben sich schon lange nicht mehr mit der Expertise eines Beraters zufrieden, sondern verlangen je nach Fragestellung die Hinzuziehung eines oder mehrerer Experten. Die nahtlose Integration dieser unterschiedlichen Kompetenzen in den Beratungsprozess mit Kunden ist Gegenstand der Forschung im Innovationsnetzwerk »Bank & Zukunft«. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Beratung real in der Filiale oder virtuell an verteilten Orten stattfindet.



Foto: Ludmilla Parsyak © Fraunhofer IAO

## **Bank & Zukunft (10)**

### **Beratung und Emotionalisierung:**

Die Beratung der Zukunft soll möglichst viele Sinne der Kunden ansprechen. Nicht nur abstrakte Fakten und Informationen werden dargestellt, die Beratung wird stattdessen emotional inszeniert. Dazu gehört auch, dass sich die Bank der Zukunft nicht mehr nur auf Standard-Banking-Produkte beschränkt, sondern Kunden bedarfsgerechte, ganzheitliche Lösungsbündel anbietet. Diese Bündel bestehen aus einzelnen Modulen, die im Rahmen der Beratung von Kunden und Berater gemeinsam konfiguriert werden.



Foto: Ludmilla Parsyak © Fraunhofer IAO



## **Bank & Zukunft (11)**

### **Dokumentation der Beratung:**

Vielfältige regulatorische Auflagen machen die Beratung bzw. deren Dokumentation für Banken sehr aufwändig. Im Rahmen der Arbeit im Innovationsforum »Bank & Zukunft« werden neue Möglichkeiten der Beratungsdokumentation erprobt und getestet. Beispielsweise mittels Sprachaufzeichnung, digitaler Signaturen und dem zukünftigen Einsatz von Blockchain-Technologie sollen nutzungsfreundliche Möglichkeiten geschaffen werden, um eine revisionsssichere Dokumentation der Beratungen zu erreichen.



Foto: Ludmilla Parsyak © Fraunhofer IAO

## **Bank & Zukunft (12)**

### **Mehrwerte für mehr Wert bei Kunden und Banken:**

Kunden verlangen nicht nach Bankprodukten, sondern nach zugeschnittenen Lösungen für ihre Anliegen und Probleme. Klassische Bankangebote, die sich nur auf den finanziellen Aspekt beziehen, reichen dafür in der Regel nicht aus. Um Kunden zukünftig bedarfsgerecht und umfassend bedienen zu können, müssen die angebotenen Leistungen verändert werden. Die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle, innovativer Mehrwert-Angebote und die Gestaltung der dazu notwendigen Wertschöpfungsnetzwerke ist eines der zentralen Forschungs- und Beratungsthemen im Innovationsforum »Bank & Zukunft«.



Foto: Ludmilla Parsyak © Fraunhofer IAO