

GLORY



Eine offene Filialgestaltung für mehr Sicherheit sowie stärkere Einbeziehung der Kund:innen

Newcastle Building Society, England



DIE HERAUSFORDERUNG

Die Newcastle Building Society hat ihren Hauptsitz in Newcastle upon Tyne, England. Die Bausparkasse entstand 1980 durch den Zusammenschluss der Bausparkassen Grainger (gegründet 1861) und Newcastle Permanent Building Societies (gegründet 1863). Sie ist die Größte im Nordosten des Landes, sowohl was die Anzahl der Filialen als auch die gehaltenen Vermögenswerte angeht. Diese belaufen sich auf mehr als 3,7 Milliarden englische Pfund.

Die Newcastle Building Society hatte beschlossen, neue Filialen in Gemeinderäumen zu eröffnen und das bestehende Filialdesign von einem alten „Glasscheiben“-Modell in eine serviceorientierte, offen gestaltete Umgebung umzuwandeln. Die neue Gestaltung sollte die Kundenbindung, den Service sowie die wirtschaftliche Leistung verbessern.



Die Bausparkasse stieß bei ihrem Transformationsplan auf zwei zentrale Herausforderungen:

- Die Verschmelzung des neuen, individualisierten Filialdesigns mit traditionellen Schalterdiensten führte zu Problemen im Bereich der Bargeldsicherheit und -verarbeitung. Das Nachfüllverfahren und die präzise Abwicklung des Bargeldhandlings sind insbesondere bei Filialen mit hohem Transaktionsvolumen sehr komplex, da Versicherungsauflagen ein strengeres Prozessmanagement erfordern.
- Die bestehende Schalterplattform benötigte eine moderne Lösung, die sich einfach integrieren und aus der Ferne verwalten lässt.





DIE LÖSUNG

„Durch die Einführung der Bargeldrecycler von GLORY konnte die Bausparkasse ihre Filialgestaltung, die Kundenfreundlichkeit und damit die Leistung deutlich optimieren. Mit Vertera™ nutzen wir jetzt eine Technologie, die zwischenmenschliche Interaktionen verbessert und die Filialen auf sichere Weise offener gestaltet. Kunden und Kundinnen erhalten damit näheren Kontakt zu unseren Mitarbeitenden. Außerdem konnten wir erfolgreich kostengünstig neue Standorte eröffnen, wo jahrelang keine Bank präsent war. Unsere Investition in die Managed Service Software sorgt zudem dafür, dass wir den Bargeldrecycler in unser Kernbanksystem integrieren und die Betriebszeit der Hardware optimieren können. Während der Installation konnten wir den Filialbetrieb ohne nennenswerte Störungen fortführen.“

Stuart Fearn, Leiter Kunden-Service

Die Newcastle Building Society setzte sich schon früh mit GLORY in Verbindung, um gemeinsam zu überlegen, wie die Neugestaltung am besten durchgeführt werden kann. Ziel war es, das Kundenerlebnis zu verbessern und gleichzeitig das sichere Arbeiten mit Bargeld in einer offen gestalteten Filiale sicherzustellen.

Für die Bausparkasse war die ideale Lösung die Kombination aus dem Bargeldrecycler Vertera 6G (V6G) und der CashInsight™ Software, beides von GLORY.

Nach Überprüfung des Bargeldvolumens in den einzelnen Filialen entschied sich die Newcastle Building Society für den Einsatz des Vertera 6G TCR mit hochflexiblen Kapazitätsoptionen. Dieser wird den Anforderungen der kleinen, mittleren und großen Filialen gleichermaßen gerecht. Insgesamt wurde eine Mischung aus 20 mittelgroßen und großen Geräten installiert. Eine Ausweitung ist bereits in Planung.

Die Software CashInsight™ Assure von GLORY gewährleistet, in Verbindung mit dem Vertera 6G, die sichere Handhabung von Bargeld in den umgestalteten Filialen. Das Risiko bei der Auszahlung wurde minimiert und das Personal durch die automatische Bargeldverarbeitung entlastet. Es ist nun nicht mehr erforderlich, mit mehreren Anwendungen zu arbeiten, was eine optimale Kundenbetreuung ermöglicht. Das intuitive Bedienfeld erleichtert die Arbeit zusätzlich.

Die Newcastle Building Society kann ihre Filialen mit der Managed-Service-Softwarelösung von GLORY, UBIQULAR™ Bridge, aus der Ferne verwalten. Sie ermöglicht Remote-Unterstützung und -Zugriff, macht Technikerbesuche überflüssig und optimiert die Betriebszeit ebenso wie die Verfügbarkeit der Vertera-6G-Geräte.

Vertera™ 6G

Teller Cash Recycler

Der Vertera 6G lässt sich nahtlos in die Filiale integrieren und ermöglicht somit eine flexible Gestaltung. Optimierte Verfahren für Arbeitsbeginn und -abschluss sowie schnellere Schaltertransaktionen bieten Ihrem Personal mehr Zeit für Kundenbetreuung.

Die Teller Cash Recycler von GLORY entlasten Bankfilialen in vielen Bereichen. Finanzinstitute können sich damit ganz auf die Service-Qualität und die Maximierung der Kundenbindung konzentrieren – bei gleichzeitiger Senkung der Kosten. Der Teller Cash Recycler Vertera 6G von GLORY markiert einen neuen Höhepunkt in unserer langen Geschichte marktführender Lösungen für die automatisierte Bargeldebearbeitung. Der Vertera 6G bietet Ihnen in vielen Bereichen des Filialbetriebs echte Geschäftsvorteile.





„Der GLORY Bargeldrecycler und die geräteeigenen Schutzfunktionen sind eine wertvolle Verbesserung im Vergleich zu Bargeldkassen. Sie erhöhen die Sicherheit des Personals und Kund:innen, die weiterhin Banknoten verwenden, können wir einen sehr persönlichen Service bieten.“

Stuart Fearn, Leiter der Abteilung Kundenkontakt

DIE **VORTEILE** AUF EINEN BLICK

ERWEITERTER KUNDENSERVICE

Die Kundenzufriedenheitswerte liegen jetzt bei 98 Prozent. Der Net Promoter Score hat sich deutlich auf 87 Prozent verbessert.

GESCHÄFTSWACHSTUM

Verbesserte Kundenbindung und Ertragsgenerierung.

BETRIEBLICHE EFFIZIENZ

Das manuelle Zählen von Bargeld entfällt. Das spart Zeit und minimiert mögliche Fehlerquellen bei der Bargeldverarbeitung.

FLEXIBLE IMPLEMENTIERUNG

Der Cash Recycler kann für Kundenbesprechungen sowohl am Tisch als auch für schnelle Transaktionen im Stehen genutzt werden, sodass unterschiedliche Kundenbedürfnisse gleichzeitig erfüllt werden können.

ENGAGEMENT FÜR BÜRGERINNEN UND BÜRGER

Offen gestaltete Filialen befinden sich an Orten, die aktiv von der Gemeinde genutzt werden. Indem sie Räumlichkeiten für örtliche Gemeinschaften zur Verfügung stellt, kann eine Bausparkasse so gezielt im öffentlichen Interesse tätig sein.



„Unsere Kundinnen und Kunden haben sich sehr positiv über die Entwicklung unserer offen gestalteten Filialen geäußert. Sie berichten uns immer wieder, wie sich dadurch das Engagement, der Service und die Möglichkeit, die erforderlichen Transaktionen zu tätigen, verbessert haben. Indem wir jetzt die Möglichkeit anbieten, zur Abwicklung von Bankgeschäften Platz zu nehmen, nimmt sich unsere Kundschaft mehr Zeit, um Informationen über komplexere Finanzierungsthemen einzuholen.“

Stuart Fearn, Leiter der Abteilung Kundenkontakt

Glory Global Solutions (Germany) GmbH, Thomas-Edison-Platz 1, 63263 Neu-Isenburg, Germany

☎ +49 (0) 6102 8334-0 ✉ info.germany@glory-global.com 🌐 glory-global.com

CS-NEWCASTLE-8PP-0722/DE_1.0

Glory Global Solutions ist Teil der GLORY LTD. Dieses Dokument dient nur der allgemeinen Information. Da unsere Produkte und Dienstleistungen ständig weiterentwickelt werden, sollte der Kunde prüfen, ob die hier dargestellten Informationen auf dem neuesten Stand sind. Obwohl dieses Dokument sehr sorgfältig ausgearbeitet wurde, übernehmen das Unternehmen und der Herausgeber keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen. Das Unternehmen und der Herausgeber übernehmen des Weiteren keine Haftung für Schäden oder Verluste, die durch die Verwendung der in diesem Dokument enthaltenen Informationen entstehen können. Dieses Dokument ist nicht Bestandteil eines Vertrags oder einer Lizenz außer dies wurde ausdrücklich so vereinbart. Alle Angaben zu Funktionen und Kapazität und Durchsatzzahlen gelten vorbehaltlich der Qualität und der Größe der Banknoten/-Münzen sowie des eingesetzten Verfahrens. GLORY, CashInsight, UBIQULAR, Vertera und die damit verbundenen grafischen Darstellungen sind jeweils die Marke oder eine eingetragene Marke der GLORY LTD. Unternehmensgruppen in der Europäischen Union, der USA und weiteren Ländern. © Glory Global Solutions (International) Limited 2022.