



Komfort hat Vorrang

Die PT Bank Central Asia stellt für ihre Privatkunden ein einzigartiges Netzwerk von Vertriebs- und Kommunikationskanälen bereit. Unter anderem können die Kunden an rund 1.000 SB-Terminals ihre Transaktionen abwickeln.



Die PT Bank Central Asia, Tbk (BCA), blickt in Indonesien auf eine lange Geschichte zurück. Als eines der führenden Geldinstitute des riesigen Archipels ist die BCA mit einer Marktkapitalisierung von rund 4,6 Mrd. US-Dollar die größte Transaktionsbank des Landes. Mit ihrem umfassenden Portfolio hochwertiger Produkte für Privat- und Geschäftskunden und mit ihrem Service-Angebot baute die BCA unter der zehnjährigen Leitung ihres CEO Djohan Emir Setijoso eine starke Einlagenbasis auf.

Im Privatkundensektor stellt die BCA ein einzigartiges Netzwerk von Vertriebskanälen bereit. Neben den über 800 Service Points gibt es ein landesweites System miteinander verbundener SB-Filialen und eine breite Palette elektronischer Lieferkanäle, die rund um die Uhr einen bequemen Zugang zu den Dienstleistungen des Geldinstitutes gewähren. „Die PT Bank Central Asiastellt ihren Kunden damit eines der größten Netzwerke des Landes mit einem bequemen Zugang zu einem umfassenden Transaktionsangebot zur Verfügung“, so Setijoso.

Das Unternehmen setzt modernste Technologie ein, um seine Wettbewerbs-



PT Bank Central Asia, Tbk (BCA)

- **Land:** Indonesien
- **CEO:** Djohan Emir Setijoso
- **Geschichte:** Gegründet im Jahr 1957
- **Geschäft:** Mit über 7 Mio. Kundenkonten größte Transaktionsbank Indonesiens
- **Netzwerk:** Circa 815 Filialen und über 5.600 Geldautomaten im gesamten Archipel
- **Transaktionen an den Geldautomaten der BCA im Jahre 2007:** 702 Mio.

► www.klikbca.com

position und seinen Status als führende Retailbank des Landes weiter zu stärken. „Wir konzentrieren uns darauf, unsere operative Effizienz zu maximieren und die Kundenerfahrung weiter zu verbessern. Dies erfolgt zum Teil durch den konsequenten Ausbau unserer Vertriebskanäle“, erklärt Setijoso. Und im Rahmen dieses Ausbaus will das Geldinstitut seine Filialen zum zentralen Vertriebspunkt für die Produkte machen.

Damit sie ihre Ziele erreicht, übernimmt die BCA in Indonesien eine Vorreiterrolle bei der Verlagerung routinemäßiger Kassentransaktionen in den Selbstbedienungsbereich, in dem sie hunderte ProCash 1500xe-Terminals von Wincor Nixdorf einsetzt. Durch den verstärkten Fokus auf SB-Kanäle können sich die Mitarbeiter der Bank in den Verkaufs- und Beratungsgesprächen intensiver mit ihren Kunden befassen. ►



Stephen Liestyo,
Senior General Manager
Consumer Banking
Division bei der BCA



BCA Vision

- Die BCA will Bank der Wahl und wichtige Stütze der indonesischen Wirtschaft sein.
- Die BCA will die Bedürfnisse ihrer Kunden verstehen und die Finanzdienstleistungen anbieten, mit denen die Zufriedenheit der Kunden gesteigert wird.



Fakten über Indonesien:

- Indonesien ist ein riesiges Archipel mit 17.000 Inseln und einer Fläche von 1.922.570 Quadratkilometern, das sich zwischen dem Indischen und Pazifischen Ozean in Südostasien erstreckt.
- Es ist mit rund 222 Mio. Einwohnern an der Bevölkerungszahl gemessen das viertgrößte Land der Welt. In dem säkularen Staat gehört die Mehrheit der Bevölkerung (86 Prozent) dem muslimischen Glauben an.
- Hauptstadt ist Djakarta. Die größte Insel des Archipels ist Java, wo 130 Mio. Menschen und damit 60 Prozent der gesamten Bevölkerung leben.



zufrieden, und auch unsere Kunden sind zufrieden, denn der benutzerfreundliche Service, den wir ihnen bieten, gibt ihnen das Gefühl, Teil einer modernen Gesellschaft zu sein“, resümiert Stephen Liesty, Senior General Manager der Consumer Banking Division bei der BCA.

Transaktionskosten gesenkt

Die BCA setzt inzwischen rund 1.000 Pro-Info 1000 Kioskterminals ein, bei denen die Nutzungsrate im Jahre 2007 um gut 10 Prozent stieg. An jedem Terminal werden monatlich durchschnittlich 7.500 Transaktionen durchgeführt. Darüber hinaus war es möglich, 15 bis 30 Prozent aller Transaktionen vom Schalter zu den Kiosksystemen zu verlagern.

Heute sind 25 Prozent der ausgeführten zwei Millionen elektronischen Transaktionen Non-Cash-Transaktionen, die über die Kioskterminals abgewickelt werden. „Wir schaffen uns damit einen weiteren Wettbewerbsvorteil und senken gleichzeitig Kosten, denn die Transaktionskosten liegen dort um 30 Prozent niedriger als bei den Geldautomaten. Das liegt an den niedrigeren Gesamtkosten (TCO) und Bargeldkosten. Gegenüber den Kassensarbeitsplätzen sparen wir sogar 60 bis 70 Prozent ein“, so Stephen Liesty. ■

Abbau der Wartezeiten

Nach der Verlagerung von 70 Prozent der Kassentransaktionen in den SB-Bereich sah sich die BCA jedoch mit dem Problem langer Warteschlangen vor den Geldautomaten konfrontiert, da jeden Monat 6.500 bis 8.000 Non-Cash-Transaktionen über die Systeme abgewickelt wurden. Man entschied sich aus diesem Grunde, für Non-Cash-Transaktionen die ProInfo 1000 Kioskterminals von Wincor Nixdorf zu installieren. Die Bank migrierte damit 20

bis 30 Prozent dieser Transaktionen zu den Kioskterminals, an denen auch komplexe Vorgänge wie beispielsweise die Registrierung für e-Banking, Funktionen für 70 verschiedene Rechnungszahlungen, der Erwerb von Gutscheinen und Flugtickets sowie Geldüberweisungen durchgeführt werden können. Die langen Warteschlangen an den Geldautomaten wurden mit dieser Maßnahme verkürzt.

„Wir sind mit der fortschrittlichen Technologie von Wincor Nixdorf äußerst

