



# Nähe aus der Ferne

**BANKEN/VIDEOBERATUNG** – Neue Rahmenbedingungen und Kundenwünsche machen es erforderlich, zusätzliche Formen der Kommunikation vorzusehen. Da bieten sich Video-Conferencing-Systeme an. Mit ihnen gelingt es, eine **Brücke zwischen dem persönlichen und dem digitalen Banking** zu bauen.

**Wien/Bozen** – Mit der Videoberatung kann der vielfach wichtige persönliche Kontakt auch im digitalen Vertriebsmodell erhalten bleiben. Es entsteht gleichsam eine neue Form der Nähe zwischen Kunden und Bank.

## Interaktiver Service

Sieht man sich die Aktivitäten am Schalter einer Bankfiliale näher an, wird deutlich, dass es sich sehr häufig um einfache Abwicklungs- und Serviceleistungen handelt. In diesem Zusammenhang eröffnet die Videotechnik gänzlich neue Wege. Gar nicht wenige Banken haben bereits entsprechende Systeme implantiert. Ein Beispiel dafür lieferte die Raiffeisenkasse Bruneck im Herbst des letzten Jahres. Sie bietet seither ihren Kunden einen besonderen Bankschalter an.

## „Luis“ heißt das neue Zauberwort

Die Brunecker Genossenschaftsbank hat ihr System Luis genannt. Damit ist aber nicht ein einst in Südtirol gebläufiger Vorname gemeint, auch nicht der gleichnamige Kabarettist. Vielmehr steht das Kürzel für „Lokaler und interaktiver Service“. Luis ergänzt und erweitert den gewohnten Service in einer Bankstelle. Die dabei verwendete Technik ermöglicht eine Von-Mensch-zu-Mensch-Kommunikation ohne Personaleinsatz in der Filiale vor Ort. Luis bietet einen persönlichen Service in Echtzeit per Video und kann im Grunde die Aufgaben eines klassischen Schalters übernehmen. Besondere technische Kenntnisse sind dafür nicht erforderlich.



Von außen gesehen ist Luis bloß eine Kabine, in der man diskret per Videokonferenz Bankgeschäfte erledigen kann

Luis ist rein äußerlich eine etwa zwei Meter im Durchmesser große Kabine im Eingangsbereich einer Zweigstelle. Der interaktive Videoraum ist so groß, dass auch ein Rollstuhl oder Kinderwagen darin Platz finden. Der Raum ist so konzipiert, dass ein großes Maß an Diskretion gewahrt wird. So ist auch von außen erkennbar, ob sich gerade jemand in der Videokabine befindet. Gleichzeitig haben Kunden stets die gewohnte Umgebung im Blick. Gegenüber dem Kunden steht ein Computerbildschirm, über den man sich per Videoschaltung mit dem Servicemitarbeiter auf Augenhöhe unterhalten kann.

Wenn der Kunde den Luis-Raum betritt, löst ein Lichtsensor automatisch eine Video-Konferenzverbindung zum Kundenservice-Center in der Zentrale aus. So sieht der Kunde bereits beim



Kommunikation von Luis (Durrwalder) über Luis mit einer Bankenberaterin

Betreten seinen Ansprechpartner auf dem Bildschirm, der ihn persönlich begrüßt. Der Mitarbeiter in Bruneck kommuniziert nun mit dem Kunden vor Ort (z.B. in der Geschäftsstelle in Pfälzen).

Im Videogespräch können nun alle gewohnten Servicebankgeschäfte erledigt werden: Überweisungen durchführen, Rechnungen bezahlen, Kontostände abfragen, Daueraufträge einrichten, Kreditkarten bestellen oder sperren, Vollmachten anlegen und löschen und vieles mehr. Der Kunde unterhält sich wie gewohnt mit dem Servicemitarbeiter. Hat er zum Beispiel Fragen zu einem Kontoauszug, legt er diesen auf die sogenannte Dokumentenkamera. Auch eine Überweisungsaufforderung braucht man nur auf die weiße, DinA4-große Fläche unter dem Bildschirm zu legen, sodass der Mitarbeiter die Überweisungsdaten erfassen kann. Mit einer Unterschrift auf einem Pad ist die Überweisung gemacht.

Für Kunden ist das wie früher am Schalter, als sie einem Mitarbeiter persönlich gegenüberstanden. Eine „relative Nähe“ ergibt sich dadurch, dass die Kunden die Menschen auf der anderen Seite des Bildschirms oftmals kennen. Es handelt sich ja zum Teil um Mitarbeiter, die vorher in den Filialen Dienst getan haben.

Mit diesem neuen Service-Interaktiv-System können die persönlichen Servicezeiten für die Kunden erweitert werden (z.B. Montag bis Freitag durchgehend von 8 bis 17 Uhr). Die gezielte Nutzung digitaler Technologien erhöht somit die Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität. Gleichzeitig ist dieses neue Serviceformat ein Beispiel dafür, wie regionale Präsenz sowie Kundennähe mit Leben gefüllt werden können.

Ein Detail am Rande: Bei der Vorstellung des neuen Systems anlässlich der Neueröffnung der Geschäftsstelle Pfälzen konnten die Gäste zwei Namensvettern von Luis erleben: Altlandeshauptmann Luis Durrwalder hat die Patenschaft für den „neuen Mitarbeiter“ der Bank übernommen. Zudem wurden alle Videoserviceexpertinnen mit Produkten der Marke Luis Trenker eingekleidet.

## Digitale Zuschaltung von Experten

Neben diesen Servicedienstleistungen können Videotechnologien auch bei komplexeren Beratungssituationen eingesetzt werden. Die Erörterung komplizierterer Sachverhalte (z.B. Wertpapierberatung, Vermögensmanagement, Versicherungsberatung) erfordert in vielen Fällen die Hinzuziehung von Spezialisten. Das ist besonders bei Flächenbanken vielfach ein Ressourcenproblem. Denn die Zeit für Hin- und Rückfahrt zum Kundentermin steht oftmals in keiner Relation zum Zeitbedarf für die Erörterung der Kundenanliegen. Auch für den Kunden ist es nicht von Vorteil, wenn nach dem Grundsatzgespräch mit seinem Berater ein Folgetermin mit dem Spezialisten vereinbart werden muss.

## Videotechnologien können für Servicedienstleistungen und auch bei komplexeren Beratungsleistungen eingesetzt werden.

Hier kann die Videoberatung eine wertvolle Unterstützung leisten. Der Spezialist wird zum Beratungsgespräch in der Filiale vor Ort dazugeschaltet. Auf diese Weise erhält der Kunde rasch und unkompliziert eine Spezialberatung. Dabei hat es sich in der Praxis bewährt, dass der Kundenbetreuer bei dieser Videoschaltung im Besprechungsraum mit dabei ist. Das hilft vor allem am Beginn, eventuelle Barrieren vonseiten des Kunden zu überwinden. Außerdem kann der Berater die nach der digitalen Beratung erforderlichen Abwicklungsschritte sofort erledigen.

## Qualifizierte Onlineberatung

Die strategische Stoßrichtung vieler Retailbanken ist gekennzeichnet vom

Wandel von der Abwicklungsbank zur Beraterbank, d.h. die Beratungsqualität steht im Zentrum der Positionierung am Markt. Für anspruchsvolle Themen wünschen sich Kunden eine persönliche Beratung, wollen sich aber den Weg in eine Filiale ersparen. Für diesen Zweck steht mit der Videoberatung ein weiterer Kanal zur Verfügung, der Kunden und Beratern einen intensiven und persönlichen Dialog erlaubt.

Grundsätzlich bietet die Videoberatung die gleichen Services und Dienstleistungen wie die Filialen. Somit stellt diese Form der Onlineberatung eine sinnvolle Alternative oder auch Ergänzung zur Filiale dar. Die Kunden können sich bequem von zuhause aus oder von unterwegs von jedem Ort aus per Video Informationen einholen oder sich zu Leistungen und Produkten beraten lassen. Mittels PC, Tablet oder Smartphone werden persönliche Beratungsgespräche von Angesicht zu Angesicht geführt. Der Kunde kann sich quasi „ein Bild vom Berater“ machen. Damit können mithilfe der Videotechnik auch in der digitalen Welt Emotionen vermittelt werden.

Der Berater kann dem Kunden live am Bildschirm Unterlagen, Dokumente oder Konditionen erklären, mit ihm Grafiken besprechen, gemeinsam Beispielrechnungen durchführen, Formulare ausfüllen oder unterschriftreife Vertragsunterlagen erstellen. Je nach Produkt gibt es für Kunden auch die Möglichkeit des direkten Onlineabschlusses.

Gerald Hopfgartner,  
Anton Schmolli

**DIE AUTOREN** Anton Schmolli ist Dozent an mehreren Bankakademien, Banktrainer und Verfasser von Fachbüchern, Gerald Hopfgartner stellvertretender Geschäftsführer der Raiffeisenkasse Bruneck.