

Chancen der Videoberatung in unbesetzten Filialen

Rückläufige Filialzahlen sowie abnehmender persönlicher Kundenkontakt stellen Geldinstitute vor große Herausforderungen. Umso wichtiger ist es, als Bank innovativ zu sein und näher an den Kunden zu rücken. Mit den richtigen Videolösungen gelingt der Spagat von digitaler Service- und Beratungsleistung bei gleichzeitiger Kundennähe.



Autor:
Christian Fritz,
Leiter Produkt-
management &
Geschäftsfeld-
entwicklung der
Ratiodata GmbH

Der Trend ist nicht neu: Bereits seit Jahren sinkt die Zahl der Bankfilialen in Deutschland. Doch auch in Zeiten der Digitalisierung und des Online-Bankings bleibt die Filiale als wichtiger Vertriebskanal bestehen. Auch wenn Kunden einen Großteil ihrer Bankgeschäfte inzwischen online von zu Hause erledigen, bleibt das Bedürfnis nach der persönlichen Beratung in der Filiale – insbesondere bei komplexeren Vorgängen. Durch den Rückgang der personenbesetzten Geschäftsstellen wird die Erreichbarkeit der Mitarbeiter immer wichtiger. Unbesetzte Filialen müssen um Servicefunktionen erweitert werden, orientiert an aktuellen Kundenansprüchen.

Neben der Anpassung der Öffnungszeiten spielen auch digitale Dienstleistungen eine große Rolle: Laut einer Bitkom-Studie sind für 67 Prozent der Kunden die digitalen Angebote bei der Auswahl einer Bank entscheidend. Der Trend der video-basierten Kundenkommunikation kann dabei neben Videolösungen und -beratung vom Kundenendgerät sinnvoll durch Videokonferenzsysteme aus der personal-freien SB-Filiale ergänzt werden.



Per digitalem Bankschalter können Kunden mit den Mitarbeitern in Kontakt treten

Wie die Umstellung auf Videoberatung gelingt

Bei der Umstellung auf Videoberatung sollte die Videoschnittstelle intuitiv zu bedienen sein und ein störungsfreies Gespräch garantiert werden. Das wiederum bedeutet, dass die Verbindung zur zweiten Gegenstelle schnell und sicher aufgebaut wird und der Videocall eine optimale, lippensynchrone Bild- und Tonübertragung aufweist. Nur dann hat der Kunde das Gefühl sich in einem direkten Gespräch zu befinden. Einige Banken haben den Bedarf ihrer Kunden an Video-

beratungslösungen in Filialen längst erkannt: Die Kunden treffen auf einen Empfangsbereich ohne Personal und stattdessen auf einen digitalen Bankschalter, über den sie mit den Mitarbeitern per Videocall in Kontakt treten. Ermöglicht wird dies durch den Video Consult der Ratiodata GmbH.

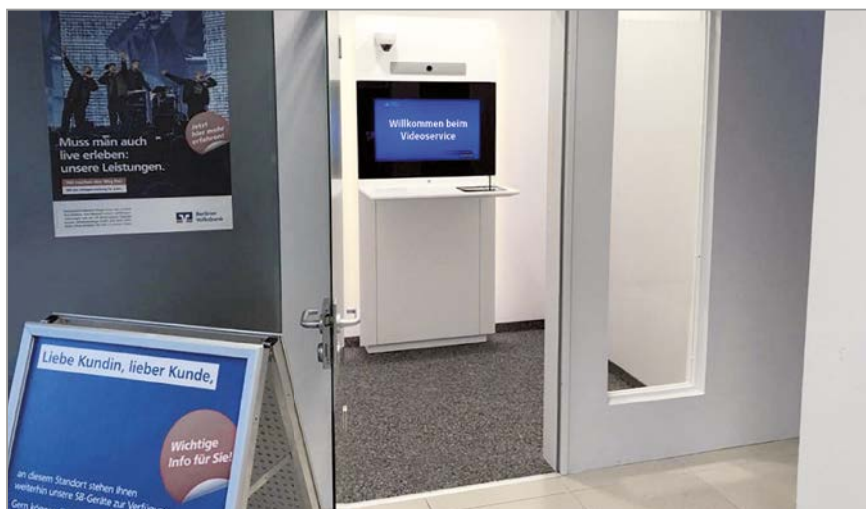
Persönliche Videoberatung und fallabschließender Service

Mit dem Video Consult ist der Kunde nicht länger an Öffnungszeiten einzelner Filialen gebunden und hat trotzdem ei-

Mit dem Video Consult ist der Kunde nicht länger an Öffnungszeiten einzelner Filialen gebunden und hat trotzdem einen persönlichen Ansprechpartner bei Informationen und Hilfestellungen zu Zahlungsvorgängen oder bei der Vereinbarung von Terminen.

nen persönlichen Ansprechpartner bei Informationen, und Hilfestellungen zu Zahlungsvorgängen oder bei der Vereinbarung von Terminen. Auch müssen Kunden aus ländlichen Regionen keine kilometerweiten Strecken zurücklegen, um in der nächstgrößeren Hauptfiliale einen Mitarbeiter anzutreffen. Stattdessen können sie schnell und unkompliziert in der heimischen SB-Filiale nicht nur Bargeld abheben, sondern bei anderen Anliegen auch mit Mitarbeitern der Bank per Videocall sprechen. Der Video Consult ist eine Kombination aus HD Video-Endgerät, Digital Signage-Lösung, Dokumentenkamera, der Option für die elektronische Unterschrift und bietet zusätzlich auch eine 10-Finger-Touchfähigkeit.

Er lässt sich für die Mitarbeiter in der Bank einfach bedienen und ist für Kunden intuitiv nutzbar: Per Knopfdruck tritt der Kunde direkt mit Mitarbeitern in eine Full HD Videokonferenz mit hochwertiger Tonqualität – in Lebensgröße und auf Augenhöhe. Durch die integrierte Pen-Pad-Installation können Vorgänge gemeinsam bearbeitet, beziehungsweise fallabschließend übergeben werden. Das Unterschriftenpad sorgt dafür, dass Kunden Unterschriften leisten können, nachdem sie sich vor der integrierten Dokumentenkamera mit einem Ausweisdokument identifiziert haben. Über ein touchfähiges Display lassen sich Kunden kreativ über aktuelle Angebote und Aktionen informieren. Die angezeigten Inhalte können dabei über das Bankennetz zentral bzw. direkt vom Arbeitsplatz der Mitarbeiter gesteuert werden.



Auch die Berliner Volksbank eG setzt auf den Video Consult der Ratiodata

Lösung aus einer Hand vereinfacht die Umsetzung

Bei der Implementierung von Videoberatung sollte darauf geachtet werden, dass keine Aufwände bei Sicherheitsprüfungen und Revisionen entstehen. Der Plattformbetrieb sollte zentral ablaufen und keine parallele Infrastruktur in der Bank erforderlich sein. Hierbei kann es hilfreich sein, die komplette Lösung eines zertifizierten Dienstleisters in Anspruch zu nehmen. Die Ratiodata verfügt über eine langjährige Expertise für Videolösungen für Banken und hat neben der Video Consult Stele auch ein preisgünstiges Hardware-Kit entwickelt, das in jede Infrastruktur bankenindividuell integriert werden kann und dem individuellen Designanspruch des Instituts gerecht wird. Das System bietet Investitionssicherheit insoweit, dass im Fall von Umstrukturierung alle vier Hardware-

Elemente des Systems anderweitig in der Bank zum Einsatz kommen können. Durch die verschlüsselte Kommunikation im Bankennetz wird höchste Sicherheit garantiert. Außerdem bietet der Video Consult die Möglichkeit der MiFID II-konformen Gesprächsaufzeichnung in Bild und Ton. Somit muss ein Gespräch nicht unterbrochen werden, sobald es sich beispielsweise in die Anlageberatung entwickelt und kann stattdessen aufgezeichnet werden. Die Videokommunikation kann außerdem über das Internet angebunden werden. Dies kann beispielsweise über DSL oder notfalls sogar LTE erfolgen. Im Falle einer geringen Bandbreite des Bankennetzes und parallelem Live Betrieb in einer besetzten Lokation kann so ein kostenintensives Upgrade der Bandbreite vermieden werden. Videoberatung bietet viele Chancen und setzt sich immer mehr durch. Mit dem Video Consult gelingt die zukunftssichere Umstellung.