

ANWENDERBERICHT

Nicht vor Ort und trotzdem persönlich:

VR-Bankverein Bad Hersfeld-Rotenburg eG setzt mit dem Video Consult auf moderne Videoberatung in ihren Filialen

Den klassischen Schalter gibt es in Bankfilialen immer weniger. So treffen auch die Kunden der VR-Bankverein Bad Hersfeld-Rotenburg eG in manchen Filialen auf einen Empfangsbereich ohne Personal. Trotzdem können sie vor Ort mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bank in Kontakt treten – per HD Videocall. Ermöglicht wird dies durch den Video Consult der Ratiodata.

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 von zu Hause erledigen, bleibt das Bedürfnis nach persönlicher Beratung. Filialen müssen um Servicefunktionen erweitert werden, orientiert an aktuellen Kundenansprüchen. Der VR-Bankverein Bad Hersfeld-Rotenburg eG hat den Bedarf ihrer Kunden an Videoberatung längst erkannt und mit dem Video Consult der Ratiodata die passende Lösung gefunden. „Bereits seit 2017 hat sich unser Haus nach Möglichkeiten umgeschaut, das Personal in den Filialen von den Servicetätigkeiten zu entlasten und mehr Freiräume für qualifizierte Beratungen zu schaffen. Hierbei haben wir uns mit den am Markt verfügbaren Systemen beschäftigt.

Auf der Roadshow der Ratiodata in 2018 sind wir dann auf den Video Consult aufmerksam geworden, haben uns gemeinsam mit der Ratiodata über die Einsatzmöglichkeiten abgestimmt“, sagt Gunter Hilmes, Abteilungsleiter Organisation/IT der VR-Bankverein Bad Hersfeld-Rotenburg eG.

PERSÖNLICHE VIDEOBERATUNG UND FALLABSCHLIESSENDER SERVICE

Mit dem Video Consult sind Kunden nicht länger an Öffnungszeiten einzelner Filialen gebunden und haben trotzdem einen 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 Hauptfiliale einen Mitarbeiter anzutreffen. Stattdessen können sie in der heimischen SB-Filiale nicht nur Bargeld abheben, sondern schnell und unkompliziert mit Mitarbeitern der Bank per Videocall sprechen. Der Video Consult ist eine Kombination aus HD Video-Endgerät, Digital Signage-Lösung, der Option für die elektronische Unterschrift und bietet zusätzlich auch eine 10-Finger-Touchfähigkeit.

Er lässt sich für die Bankmitarbeiter einfach bedienen und ist für Kunden intuitiv nutzbar: Per Knopfdruck tritt der Kunde direkt mit Mitarbeitern in eine Full HD Videokonferenz mit hochwertiger Tonqualität. Durch die integrierte PenPad-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 hochwertiges Digital Signage Display lassen sich Kunden kreativ über aktuelle Angebote und Aktionen informieren. Die angezeigten Inhalte können dabei über das Bankennetz direkt vom Arbeitsplatz der Mitarbeiter gesteuert werden.

Mittlerweile ist es für unsere Kunden zur Selbstverständlichkeit geworden, in die Filiale zu gehen und Dienstleistungen wie Überweisungen und Terminvereinbarungen über den Video Consult zu nutzen.

Gunter Hilmes, Abteilungsleiter Organisation/IT
der VR-Bankverein Bad Hersfeld-Rotenburg eG



EINFACH, NAH UND INTUITIV

In acht Filialen der VR-Bankverein Bad Hersfeld-Rotenburg eG steht der Video Consult den Kunden bereits zur Verfügung. Er befindet sich jeweils in einem separaten Raum innerhalb des SB-Bereiches und ist somit unabhängig von den Öffnungszeiten der Filiale von montags bis freitags von 8:00 bis 18:00 Uhr zugänglich. Eine schrittweise Nachrüstung für alle fünfzehn Filialen ist bereits in Planung und soll bis Ende 2021 abgeschlossen sein. Gunter Hilmes: „Neben der Erfüllung unserer Anforderungen nach mehr Beratungsfreiraum für unsere Kundenberater und der einfachen Bedienung für unsere Kunden hat uns auch die Integration in das Banknetz überzeugt. Dadurch ist ein sicherer Betrieb innerhalb des technischen Umfeldes der Atruvia AG ohne zusätzliche Investitionen in diesem Bereich möglich.“

Für die Kunden ist der Video Consult mittlerweile zur Selbstverständlichkeit geworden: „Während der Übergangsphase haben wir unseren Kunden vor Ort einen Servicekollegen zur Seite gestellt, der die Kunden an den Videoservice herangeführt hat. Der Kunde fühlte sich dadurch gut aufgehoben und die Hemmschwelle war schnell gebrochen. Mittlerweile ist es für unsere Kunden zur Selbstverständlichkeit geworden, in die Filiale zu gehen und Dienstleistungen wie Überweisungen und Terminvereinbarungen über den Video Consult zu nutzen“, erklärt Gunter Hilmes.

Mit dem Video Consult hat die Ratiodata ein preisgünstiges Hardware-Kit entwickelt, das in jede Infrastruktur integriert werden kann und dem individuellen Designanspruch des Instituts gerecht wird. Ein Allrounder – angepasst an die modernen Bedürfnisse in der sich wandelnden Bankenwelt.

KONTAKT

Ratiodata SE
Gustav-Stresemann-Weg 29
48155 Münster
Tel. +49 251 20830-0
info@ratiodata.de
www.ratiodata.de



Lernen Sie
unseren Video
Consult kennen.
Einfach per
QR-Code unser
Video aufrufen.



Auf unserer
Homepage
finden Sie weitere
Informationen zu
unserem Video
Consult.