

Vertrieb und Technik

Videoberatung in SB-Geschäftsstellen

Das persönliche Gespräch gilt bekanntlich nach wie vor als prägend für das Vertrauen von Kunden in ihre Bank und für die Kundenloyalität. Der Spagat zwischen den Anforderungen an hochwertige Beratung einerseits und dem Zwang zur Rentabilität von Bankfilialen andererseits ist aber nicht immer leicht zu bewältigen. Nicht überall lohnt es sich, vor Ort Beratungskompetenz vorzuhalten, aber nicht immer sind die Kunden bereit, entsprechende Wege in die nächstgrößere Filiale oder ins Kompetenzzentrum auf sich zu nehmen.

Dieses Dilemma will die Co-Box AG, Waldsolms, mit ihrer Beratungslösung auf Basis von Videokonferenztechnik lösen. Die Co-Box ist ein mit Drucker und Scanner ausgestatteter Beratungsraum, in dem per Videokonferenz Kontakt zum Berater aufgenommen werden kann, der in HD-Qualität in Lebensgröße auf einem 52-Zoll-Bildschirm zu sehen ist. Dokumente wie etwa Ausweispapiere können in der Box eingescannt und so direkt an den Berater übermittelt werden. Ebenso kann der Kunde etwa zu unterschreibende Dokumente vor Ort ausdrucken.

Der Hersteller empfiehlt das Modell für kleine Geschäftsstellen, die auf diese Weise bei Bedarf Experten für Vermögensanlage, Immobilien oder Finanzierung zuschalten können, um dem Kun-

den den Weg in die nächstgrößere Geschäftsstelle oder ins Kompetenzzentrum zu ersparen. Doch auch reine Selbstbedienungsstellen sollen damit kundenfreundlicher und betriebswirtschaftlich stabiler gestaltet werden können. Diverse Sparkassen setzen das Modell bereits ein.

Ein bisschen gewöhnungsbedürftig ist das Ganze für den Kunden zweifellos – vor



allem in reinen SB-Stellen, in denen kein Mitarbeiter zugegen ist, um die Kunden in die Nutzung der Technik einzuweisen. In bemannten Kleinstfilialen, in denen die Kunden sich damit nicht alleingelassen fühlen, dürfte die Akzeptanz vermutlich höher sein als in Selbstbedienungsstandorten. Insbesondere dort, wo solche Ein- oder Zwei-Mann-Geschäftsstellen in SB-Filialen umgewandelt werden sollen, könnte die in einer – nicht zu kurzen – Übergangszeit bereits eingeführte Beratungsbox aber vielleicht helfen, die Abwanderung von Kunden durch die Umstellung zumindest einzudämmen. **Red.**