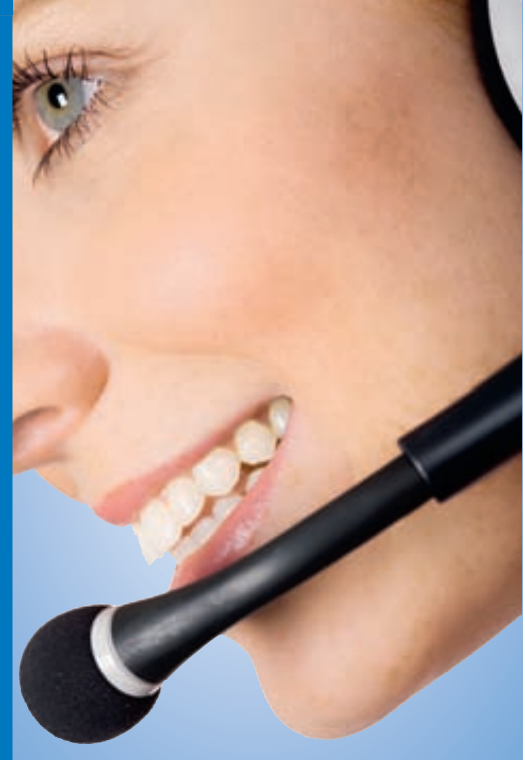


# „Die Videoberatung baut die Qualität im Online-Kundenkontakt aus“

Fragen an Thilo Feuchtmann



Allmählich scheint in das Thema Videoberatung Schwung zu kommen – namentlich im Kreditgeschäft. Auf diesen Trend ist nun auch die Teambank aufgesprungen und testet seit Mitte August (zusätzlich zum bisher schon angebotenen Live-Chat) auch die Videoberatung – zunächst einmal ohne Einbindung der Genossenschaftsbanken vor Ort. Über das weitere Vorgehen soll nach Auswertung der Erfahrungen Anfang nächsten Jahres entschieden werden. Red.

**bm** In welchem Maß wird beim Abschluss des Easy Credit aktuell noch die Beratung genutzt? Und welcher Anteil der Kredite wird bereits online beratungsfrei abgeschlossen?

Die Beratungsleistung ist ein fester Bestandteil im gesamten Prozess der Kreditbestellung. Der Großteil der Easy-Credit-Abschlüsse – also über 90 Prozent – erfolgt stationär über unsere Partnerbanken, die Volks- und Raiffeisenbanken.

Etwa weitere 20 Prozent informieren sich im Internet und schließen in den Filialen der Volks- und Raiffeisenbanken oder den Easy-Credit-Shops ab. Der Anteil der reinen Internet-Abschlüsse liegt aktuell noch im einstelligen Prozentbereich.

**bm** Die Vertriebswege für den Easy Credit sind ja jetzt schon vielfältig. Unter anderem gibt es den Live-Chat. Wozu testen Sie da jetzt auch noch die Video-Beratung? Ist es (gerade für den online-affinen Kunden) so wichtig, den Berater auch zu sehen?

Chat und Videoberatung unterscheiden sich. Während der Chat sich an Kunden richtet, die schnell eine Frage zum Produkt oder zur Bestellstrecke haben, wollen die User der Videoberatung ihren Berater sehen und die Punkte detaillierter besprechen. Die Videoberatung baut damit die Qualität im Online-Kundenkontakt weiter aus.



**Thilo Feuchtmann, Bereichsleiter Produkt und Marketing easyCredit, Teambank AG, Nürnberg**

In der Versicherungswirtschaft ist die Videoberatung längst etabliert, das heißt sie wird vom Kunden definitiv nachgefragt. Wir sehen also schon jetzt, wie wichtig es ist, auch auf Online-Kanälen einen „persönlichen“ Ansprechpartner anzubieten. Und dies gilt auch für uns als Schrittmacher im Markt für Ratenkredite.

**bm** An welche Kunden richten Sie sich mit dem neuen Beratungsangebot?

Zunächst einmal an alle Interessenten, die sich im ersten Schritt online informieren und zur Beantwortung von Fragen einen persönlichen Ansprechpartner wünschen. Unsere ersten Erfahrungen zeigen, dass viele Kunden ihre Anliegen zunächst per Videoberatung besprechen möchten. Hierzu gehören ebenso Fragen zum Produkt oder zur konkreten Bestellung eines Ratenkredits.

**bm** Welche technischen Anforderungen stellt die Videoberatung?

Um den Videoberater sehen und hören zu können, benötigt der Kunde nur ein Flashprogramm. Um sich selber sicht- und hörbar zu machen, braucht er ein Mikrofon und eine Webkamera. Beides muss der Kunde aktiv freigeben, bevor er für unseren Videoberater oder unsere Videoberaterin zu sehen ist.

**bm** **Wie ist die Reaktion der Genossenschaftsbanken auf das neue Projekt? Welche Bedenken gibt es?**

Bisher läuft der Test ausschließlich bei Easy Credit. Uns ist es wichtig, den Volks- und Raiffeisenbanken 100-prozentige Qualität zu liefern. Hierzu gehört auch ein exzellenter Service. Deswegen testen wir Neuerungen erst einmal auf unseren eigenen Kanälen, optimieren diese und prüfen dann eine Ausweitung auf unsere Partnerbanken.

**bm** **Zu welchen Zeiten wird die Online-Beratung angeboten? Wie wird sich das Online-Angebot auf die Erwartungen an die zeitliche Verfügbarkeit des Beraters auswirken?**

Aktuell befinden wir uns in der Testphase, auch hinsichtlich der optimalen Zeiten. Wir wollen herausfinden, wann das Angebot die meisten User anspricht. Bezüglich der zeitlichen Präferenzen beziehungsweise Schwerpunkte können wir noch keine belastbare Aussage treffen.

**bm** **Muss der Kunde für die Online-Beratung einen Termin vereinbaren? Falls nein, wird er auch einmal damit rechnen müssen, dass gerade kein Berater verfügbar ist?**

Für die Online-Beratung muss kein Termin vereinbart werden. Gerade hier erwartet der User, dass er direkt durchgestellt wird. Wenn kein Videoberater zur Verfügung steht, dann verweisen wir auf die Services Chat und Rückruf. Wir sind am Chat, Telefon und bei der Videoberatung zu den jeweiligen Zeiten verfügbar.

**bm** **Erwarten Sie, dass sich die Beratung mittelfristig überwiegend weg von der Filiale in elektronische Kanäle verlagern wird?**

Der Internet-User erwartet immer mehr und immer persönlichere Informationen im In-

ternet. Die Beratung bleibt jedoch vor Ort – also in der Bank. Denn gerade im Kreditgeschäft sollte man auf eine umfassende und verantwortungsvolle Beratungsleistung setzen. Für uns ist wichtig, dass der Kunde – unabhängig, ob on- oder offline, in allen Kanälen optimal beraten wird. Die Verknüpfung von on- und offline zu einem ganzheitlichen Omnikanalansatz wird gerade in diesem Zusammenhang immer wichtiger.

**bm** **Welche Erkenntnisse erhoffen Sie sich von dem Test?**

Wir wollen durch den Test herausfinden, ob sich aufgrund der Videoberatung die Kundenzufriedenheit im Internet erhöhen lässt. Die anonyme Welt des Internets soll im Hinblick auf unser Kerngeschäft einfach besser und persönlicher werden.

**bm** **Gibt es schon Pläne zu einem flächendeckenden Rollout?**

Aktuell befinden wir uns in der einjährigen Testphase. Die weitere Vorgehensweise wird Anfang 2014 feststehen. ■■■