

# Mit einem Klick – Visionen und Herausforderungen der Video-Beratung

Von Christian Bonnen und Markus Stiefelhagen



**Wie gestaltet sich künftig der Kontakt mit den Kunden? Diese Frage beschäftigt mehr oder weniger alle Banken und Sparkassen der Republik. Eine wesentliche Rolle spielt dabei die Weiterentwicklung des Internets hin zu einer echten Interaktion zwischen Personen. Die Kreissparkasse Köln hat bereits eine Videoberatung etabliert und plant nun die Zusammenschaltung der Kunden mit dem ihnen bekannten Berater. Besonders stolz ist man in Köln auf die Möglichkeit des Online-Abschlusses selbst für Neukunden. Entscheidend für den Erfolg sei die Einbindung in die kompletten Informations- und Workflow-Systeme der Bank-IT. (Red.)**

Die Anforderungen an die Kundenberatung der Kreditinstitute sind in den letzten Jahren sowohl durch Kundenerwartungen als auch durch rasante technische Entwicklungen stark gestiegen. Die Kreissparkasse Köln passt sich diesen veränderten Rahmenbedingungen an, indem sie in ein deutlich erweitertes Leistungs- und Beratungsangebot vor Ort investiert und gleichzeitig den medialen Vertrieb konsequent ausbaut. Dabei stellt der mediale Vertrieb keinen eigenständigen Vertriebskanal dar, sondern unterstützt und ergänzt den stationären Vertrieb.

Das Internet beeinflusst zunehmend die klassischen Kommunikationsformen. Ein „normales“ Telefonat beispielsweise wird unter Jugendlichen kaum noch geführt. Hier stehen vielmehr moderne Messaging Dienste wie Whats App, Facebook Messenger oder Skype hoch im Kurs. Mit der vermehrten Nutzung von Smartphones setzen sich diese Dienste aber auch in allen anderen Altersgruppen immer mehr durch.

Hierbei werden die klassischen Funktionen nicht einfach nachgeahmt, sondern oft weiterentwickelt und um neue Möglichkeiten angereichert. Ging es zur Jahrtausendwende noch darum, die beste Technologie zu entwickeln, so steht nun vornehmlich der Nutzwert im Vordergrund. Technik ist nicht mehr ein Selbstzweck, sondern schafft für Unternehmen und Kunden neue Möglichkeiten. Dies ist gleichfalls der Ansatzpunkt für die Videoberatung bei der Kreissparkasse Köln.

Vor einem Kauf hat sich eine Online-Recherche mittlerweile in fast allen Kunden-

gruppen etabliert. Auch bei Finanzprodukten ist der erste Anlaufpunkt häufig das Internet, um hier einfach zu einer Erstinformation zu kommen. Neben einem schnellen und unkomplizierten Zugang zu Informationen ist für den Kunden das Vertrauen in die Sicherheit zum Anbieter und dessen Produkten entscheidend. Hier können die Sparkassen mit ihrer ganzheitlichen persönlichen Beratung und ihrem verlässlichen Produktangebot ihre Stärken zeigen. Die Videoberatung greift diese Kundenbedürfnisse auf.

## Erste Schritte bereits 1999

Seit 1999 sammelt die Kreissparkasse Köln bereits Erfahrung mit der Online-Beratung. Zu Beginn wurde hier noch ein reiner Textchat verwandt, der sich über die Jahre kontinuierlich weiterentwickelte. Im Jahr 2010 wurde beispielsweise die Videotelefonie mittels Skype ermöglicht. Obwohl die Rückmeldungen der Nutzer grundsätzlich positiv waren, konnte die Zahl der Nutzer nur langsam gesteigert werden. Systembedingt konnten damals keine personenbezogenen Dienstleistungen angeboten werden. In der Regel wurde der Service genutzt, um Hilfestellung bei der Bedienung des Online-Bankings zu erhalten.

Eine persönliche und individuelle Beratung war noch nicht möglich: Es musste die Voraussetzung geschaffen werden, den

## Zu den Autoren

**Christian Bonnen** ist Mitglied des Vorstands, **Markus Stiefelhagen** Bereichsdirektor Neue Medien/Direktvertrieb der Kreissparkasse Köln, Köln.

Vorstand der Kreissparkasse: Vorstellung der Videoberatung



Kunden während des Gesprächs eindeutig zu identifizieren. Aus Datenschutzgründen ist die Nutzung einer eigenen Sicherheitsinfrastruktur und eines geschützten Datenraums notwendig. Daneben sollte eine Anbindung an die Informations- und Workflow-Systeme der Bank-IT gewährleistet sein. Dies ist häufig über eine Lösung eines Drittanbieters – mangels Schnittstellen und proprietärer (nicht-normierter) Technik – nicht realisierbar. Ein weiteres Hemmnis bei der Lösung über Skype war die erforderliche Vorab-Registrierung bei einem Drittanbieter und

die Installation einer zusätzlichen Software. Hierdurch war eine spontane Inanspruchnahme nicht möglich.

**Persönliche Beratung bis zum Abschluss**

Die Erkenntnisse und gemachten Erfahrungen haben die Kreissparkasse Köln bewogen, Mitte 2012 nach einer neuen Lösung für die Videoberatung zu suchen. Ziel hierbei war gleichfalls eine persönliche Beratung bis zum Abschluss zu

ermöglichen. Der Zugriff auf die Beratung soll ohne Installation einer speziellen Software beim Kunden auskommen. Daneben soll der Kunde auch mit seinem Berater vor Ort in Kontakt treten können.

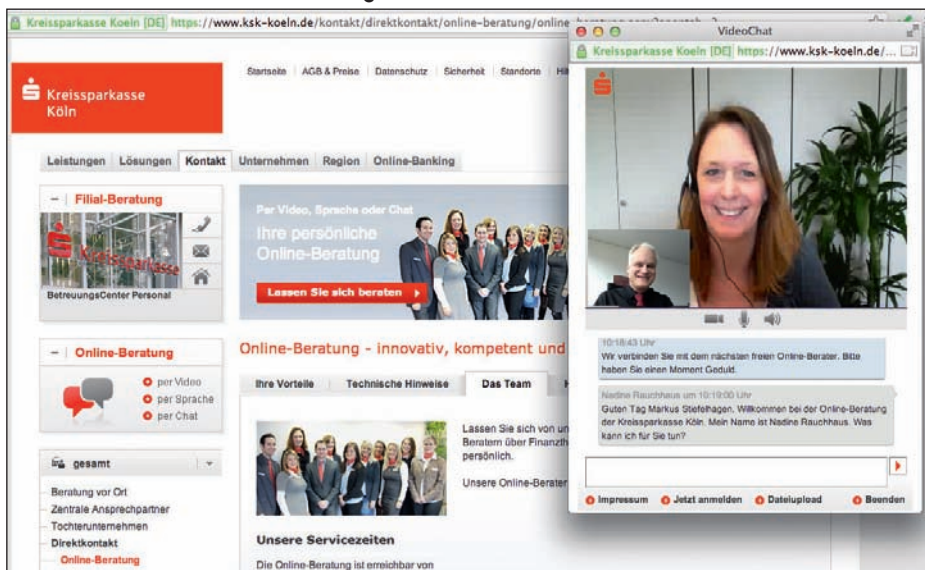
Erste Recherchen und Experimente mit Standardlösungen zeigten schnell, dass es trotz des rasanten technischen Fortschritts keine fertige Standardlösung am Markt gab. Ebenso konnte nicht auf Erfahrung anderer Marktteilnehmer mit individuellen Lösungen zurückgegriffen werden. Zur Erreichung der Ziele war daher eine Eigenlösung erforderlich. Die Realisierung in Form eines klassischen Projektes schien wegen der dargestellten Rahmenbedingungen nicht zielführend. Daher hat sich die Kreissparkasse Köln für ein agiles Vorgehen (Scrum-Methode) entschieden. Dies bedeutet, dass vorab kein detailliertes Pflichtenheft erstellt wird, sondern dieses in enger Abstimmung mit dem Entwicklungspartner Oevermann Networks GmbH entsteht.

In kurzen Zyklen werden regelmäßig neue Releases entwickelt, die unmittelbar veröffentlicht werden. Basis für die Weiterentwicklung und die Releaseplanung sind die unmittelbaren Rückmeldungen der Kunden und der eigenen Berater. So entstand zum Beispiel Ende 2012 ein komplett überarbeiteter Internetauftritt, der einen schnellen Zugriff auf alle Informationen ermöglicht und für mobile Endgeräte optimiert wurde. Dies war die Basis für die Ende des ersten Quartals 2013 gestartete neue Videoberatung der Kreissparkasse Köln.

**Kunden brauchen keine spezielle Software**

Die wesentlichen Facetten der Videoberatung bei der Kreissparkasse Köln sind: Der Kunde muss keine spezielle Software installieren. Mit einem Klick auf der Homepage startet die Videoberatung unmittelbar. Wenn erforderlich, kann der Kunde

Screenshot einer Online-Beratung



sich jederzeit mittels seiner Online-Banking-Legitimation gegenüber dem Berater identifizieren. Der Austausch von Dokumenten erfolgt im gesicherten Datenraum auf Servern der Kreissparkasse. Im Nachhinein kann der Kunde das Gesprächsprotokoll über sein Postfach im Online-Banking abrufen.

Ebenfalls wurde die Anwendung komplett in die IT-Systeme der Kreissparkasse Köln integriert. Der persönliche Berater vor Ort kann auf diese Weise und auf Wunsch des Kunden ebenfalls auf das Gesprächsprotokoll zugreifen und somit einfach und bequem das Gespräch in der Filiale vor Ort fortsetzen.

Wichtig für den Erfolg der Videoberatung ist zudem die Auswahl der „Videoberater“. Teilweise sind im Vorfeld spezifische Schulungen im Umgang mit der Videotelefonie erforderlich, da es im Vergleich zur gängigen Sprachtelefonie insbesondere auf Gestik und Mimik ankommt. Für die Kreissparkasse Köln bildet der Videoberater den entscheidenden Impulsgeber für die weiteren Ausbaustufen. In kurzen Zeitabständen finden daher Abstimmungsgespräche mit den Entwicklern statt, wobei diese auch an Kundengesprächen teilnehmen, um den Service kundengerecht weiterzuentwickeln.

### Erste Erfahrungen liegen über den Erwartungen

Vom ersten Tag an verzehnfachten sich die Anruferzahlen im Vergleich zur Lösung über Skype. Dies ist umso bemerkenswerter, da bis zum Start der Service nicht speziell beworben worden war. Hierauf wurde in der Anfangsphase bewusst verzichtet, um sukzessive die Anruferfrequenz zu steigern. Auch qualitativ erfüllt der neue Service die Erwartung. So konnten rund 80 Prozent der Gespräche fallabschließend bearbeitet werden.

Der Schwerpunkt liegt aktuell bei Services rund um das Girokonto und der Nut-

zung der Konto- und Kreditkarte. Mit zunehmender Bekanntheit nehmen die Beratungen rund um die Geldanlage-, die Altersvorsorge- und die Kreditprodukte zu. Im Ergebnis übertreffen die Anzahl der direkten Produktabschlüsse und der in die Filiale vermittelten Beratungsgespräche bereits jetzt die Erwartungen. Die nächsten Releases sehen den noch stärkeren Einbezug des Beraters in der Filiale vor. Ab Sommer 2013 wird der Kunde bei Verfügbarkeit des Beraters auch ein Textchat mit diesem führen und der Berater mit seinem Kunden einen Videotermin vereinbaren können.

### Investition in einen zukunftsfrächtigen Vertrieb

Die ersten Umsetzungen zeigen, dass sich das agile Vorgangsmodell (Scrum-Methode) im Zusammenhang mit der Videoberatung bewährt. In kurzer Zeit können neue Services für den Kunden bereitgestellt werden. Das Risiko der Fehlentwicklung und -investition minimiert sich deutlich, da unmittelbar reagiert und gegensteuert werden kann. Gleichzeitig steigert sich die Akzeptanz bei Kunden und Berater durch den zeitnahen Einbezug in die Weiterentwicklung.

Mit den Möglichkeiten des sogenannten Web 2.0 ändert sich die Motivation der IT-Nutzung signifikant. Nicht mehr die Rationalisierung und das Abwickeln großer Datenmengen stehen dort im Vordergrund, sondern die Interaktion zwischen Personen. Dies bildet die Basis für die Entwicklung neuer Services, die neben einer technischen Infrastruktur auch entsprechend engagierte Mitarbeiter benötigen. Erfolgreich sind hier nicht die großen, zentralen Anbieter; vielmehr setzen sich die lokalen und regional gut vernetzten Angebote durch. Hier eröffnen sich insbesondere Chancen für Sparkassen, da diese über die notwendige lokale Verankerung verfügen.

Mit der neuen Videoberatung hat die Kreissparkasse Köln hierfür eine Plattform bereitgestellt, die schnell auf Marktgegebenheiten reagieren kann. Die vollständige Integration in die Bank-IT ermöglicht zudem die Umsetzung komplexer Prozesse. Darüber hinaus bildet der Einbezug des persönlichen Beraters ein Alleinstellungsmerkmal. Nähe und Vertrauen sind ein wesentlicher Erfolgsfaktor der Sparkassen. Die Videoberatung bringt diese Erfolgsformel in das Internet und stellt damit einen wichtigen Baustein für die Zukunftsfähigkeit der Kreissparkasse Köln dar. ■■■■