

# Von Angesicht zu Angesicht

Die VR Bank Kaufbeuren-Ostallgäu hat einen neuen Videodienst eingeführt. In vier Geschäftsstellen können Filialbesucher auf diese Weise auch außerhalb der Schalterzeiten mit Mitarbeitern aus dem Kundencenter sprechen.

Das Kundenverhalten hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Bankgeschäfte per Internet und Telefon nehmen zu, die Frequenz vor Ort nimmt ab. „Kommen die Kunden jedoch in die Geschäftsstelle, wünschen sie sich einen persönlichen Ansprechpartner“, sagt Christoph Huber, Vorstand der VR Bank Kaufbeuren-Ostallgäu. Doch an manchen Standorten ist eine Geschäftsstelle mit Mitarbeitern häufig nicht mehr wirtschaftlich zu betreiben.

Eine mögliche Option ist der Einsatz von Videotechnik. Damit experimentieren bereits mehrere bayerische Kreditgenossenschaften. Die VR Bank Kaufbeuren-Ostallgäu hat sich für eine besondere Form entschieden, die sie „VideoService“ nennt.

## Gerät scannt Dokumente

Seit Oktober steht in mehreren Filialen in einem eigenen Raum eine Videostele mit einem großen Bildschirm. Tritt der Kunde ein, passiert er eine Lichtschranke. Damit wird automatisch der Verbindungsaufbau gestartet und der nächste freie Berater aus dem Kundenservicecenter (KSC) in Pfronten live auf den Bildschirm geschaltet. Ab jetzt ist der Ablauf identisch wie bei einem Servicegespräch am Schalter. Kunde und Berater kommunizieren von Angesicht zu Angesicht und in Echtzeit. Diskretion ist gewährleistet: Auf Wunsch schließt der KSC-Mitarbeiter per Fernsteuerung die Schiebetür.

Der Videoservice kann noch mehr: Unterhalb des Bildschirms ist ein zweiter Monitor mit Kamera angebracht. Legt der Kunde mitgebrachte Unterlagen auf, können die Bankmitarbeiter diese einsehen und bei Bedarf scannen. Dank eines speziellen Bedienfelds sind auch elektronische Unterschriften möglich.

Für die Kunden bietet das neue Angebot viele Vorteile: Sie profitieren von längeren Servicezeiten. Während der Schalter in drei der vier Geschäftsstellen – in Neugablonz, Rieden und Wertach – über Mittag und an einigen Nachmittagen geschlossen ist, steht der „VideoService“ von Montag bis Freitag, jeweils von 8 bis 18 Uhr zur Verfügung. In großen



Vorstandssprecher Hermann Starnecker (v. li.), Vorstand Christoph Huber sowie Manfred Zötl, Geschäftsführer von InfoGate Informations Systems, präsentieren den neuen Videoservice. Mitarbeiterin Kerstin Mayr aus dem Kundenservicecenter in Pfronten ist auf dem Bildschirm dazu geschaltet.

Geschäftsstellen, etwa in Marktobendorf, der zweitgrößten Geschäftsstelle der VR Bank, fungiert der Videoservice in Stoßzeiten als zusätzlicher Schalter. Das verkürzt die Wartezeiten für die Kunden.

Um das Angebot bekannt zu machen, hat die Bank die Kunden der vier Geschäftsstellen per Brief informiert. Zusätzlich stehen vor Ort Ansprechpartner bereit, die die Funktionsweise erklären. Acht KSC-Mitarbeiter wurden für die Video-Kommunikation ausgebildet. Zwei Arbeitsplätze wurden mit der Videotechnik ausgerüstet, zwei weitere können bei Bedarf dazugeschaltet werden. Auch die Berater wurden speziell geschult und haben das System im Vorfeld ausführlich getestet.

## Vorbild Münchner Flughafen

Bei der Umsetzung des Videoservice kooperiert die VR Bank Kaufbeuren-Ostallgäu mit der InfoGate Information Systems GmbH. Das Tochterunternehmen der Flughafen München GmbH setzt die Terminals seit 2011 an Flughäfen und in Einkaufszentren ein. „Wir

hätten uns keinen besseren Partner für das Projekt wünschen können“, so Huber. InfoGates reagierte schnell auf die Anforderungen der Bank. Die Umsetzungsphase dauerte ein halbes Jahr. Der Aufwand hing von den Gegebenheiten in den Geschäftsstellen ab, ob etwa ein abgetrennter Raum vorhanden war.

Die Resonanz nach einem knappen Monat Betrieb ist positiv. „Die ersten Rückmeldungen zeigen eine hohe Akzeptanz bei den Kunden“, sagt Huber. Sollten die Kunden das Angebot weiterhin gut annehmen, könnten ab Mitte 2018 weitere Geschäftsstellen mit dem Service ausgerüstet werden.

Ebenso plant die Bank, die Funktionalität zu erweitern. „Wir sind zuversichtlich, dass wir unseren Kunden noch in diesem Jahr ein Video-Ident-Verfahren anbieten können“, sagt Huber. Damit wäre eine Kontoeröffnung via Bildschirm möglich. Interessierte Kreditinstitute können sich das System bei der VR Bank Kaufbeuren-Ostallgäu ansehen und die fertige Lösung auf Wunsch auch dort erwerben. *cd*