



Für jeden Kunden den passenden Kanal anbieten

Herausforderung

Fusion, Pandemie und Digitalisierung lassen die Volksbank Mittlerer Schwarzwald 2017 eine eigene Digitalstrategie entwickeln. Wesentlicher Baustein soll die Videoberatung sein.

Lösung

Ein Pilotteam startet und bündelt alle Online-Aktivitäten der Bank. Devise: Jeder Kunde kann mit der Bank über den Weg kommunizieren, der für ihn passt. Und zwar unabhängig davon, ob er ein persönliches Gespräch in der Filiale wünscht oder den virtuellen Kontakt wählt.

Ergebnis

Mit dem Münchner Videoanbieter Snapview findet die Bank einen Partner, der eine komplette Abschlusstrecke online anbietet und in puncto Datenschutz Maßstäbe setzt. Bis 2023 soll es einem Großteil der 60-köpfigen Beratermannschaft des Hauses möglich sein, via Video zu kommunizieren.

Herausforderung

2017 fusionieren die Volksbanken Kinzigtal und Triberg. 55.000 Kunden sorgen seither für eine Bilanzsumme von 1,35 Milliarden Euro. Mit dem Zusammenschluss der beiden Kreditinstitute stellt die neue Volksbank Mittlerer Schwarzwald die Weichen für eine Digitalisierungsstrategie. Dann kommt Corona, Hauptstelle sowie alle zehn Filialen reduzieren ihre Öffnungszeiten oder schließen teils ganz für mehrere Wochen pandemiebedingt. Der für die Regionalbank so wichtige persönliche Kontakt zum Kunden geht verloren oder wandert ins Netz.

” Schon heute liegt die Zahl sogenannter Hybridkunden bei etwa 40 Prozent.

Daniel Vollmer, Leiter Digitale Vertriebswege
Volksbank Mittlerer Schwarzwald eG

Lösung

Mitarbeiter Daniel Vollmer bewirbt sich 2017 auf den neu geschaffenen Job des „Digitalministers“. Viele online Aktivitäten bündelt die Volksbank nun in seinem Referat. Sie umfassen alle über Telefon, Chat und später per Videoberatung geführten, fallabschließenden Prozesse. Die Abteilung besteht zu Beginn aus ihm sowie fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Heute ist sie mit 21 Kollegen eine der größten Abteilungen des Hauses.

2020 schnellst binnen Wochen die Nutzungsquote für virtuelle Angebote wie Online-Banking nach oben. Grund ist die Corona-Pandemie. Eineinhalb Jahre nach dem ersten Lockdown liegt sie bei etwa 40 Prozent aller Kunden. Die Volksbank weiß das so genau, weil sie Nutzungsdaten analysiert. Vollmer und sein Team, zu dem seit Sommer 2021 auch die Video-Kundenberaterin Leonie Waidele zählt, wissen somit, welche Kunden online-affine sind und sogar in welchem Maß.

Nach wie vor wollen zwar immer noch 60 Prozent der Schwarzwälder-Kunden persönlich in die Filiale kommen und dort mit ihrem Berater sprechen. „Doch schon heute liegt die Zahl sogenannter Hybridkunden bei etwa 40 Prozent“, so Vollmer. Sie schätzen die Möglichkeit, in die Filiale zu gehen genauso, wie sich online beraten zu lassen bzw. Services, wie eine Dauerauftragsänderung, virtuell zu erledigen. Tendenz stark steigend.

Interessant ist auch, dass lediglich knapp ein Prozent der Kunden ihr Bankgeschäft

Kundenfallstudie

ausschließlich online erledigen wollen. Diese Gruppe möchte keinen persönlichen Kontakt.

Die Volksbank Mittlerer Schwarzwald folgert aus diesem heterogenen Verhalten, dass jedem Kunden genau der Kommunikationskanal angeboten wird, den er möchte – und das unabhängig von seinem Standort.

„Bis 2023 soll es deshalb einem Großteil der 60-köpfigen Beratermannschaft des Hauses möglich sein, via Video zu beraten“ so der Bankbetriebswirt Daniel Vollmer.

Aktuell besteht das Videoberatungs-Team, neben der Privatkundenberaterin Leonie Waidele aus drei weiteren Video-Kollegen: Einem Baufinanzierungsexperten, sowie jeweils einem Kollege aus dem Privat-Banking und dem Firmenkundenbereich.

„Über sie soll der Video-Kanal in die jeweiligen Abteilungen migrieren“, sagt Vollmer. Und erklärt, dass aktuell vor allem Kunden per Video kontaktiert würden, die aus dem Geschäftsgebiet weggezogen sind, jedoch weiterhin bei „ihrer Heimatbank“ bleiben wollen.

Für den Anbieterwechsel hin zu Snapview geben zwei Argumente den Ausschlag. Einmal punkten die Münchner in Sachen Datensicherheit. Denn im Gegensatz zu US-Konzernen hostet der Video-Beratungsanbieter alle Systeme und Daten in Deutschland und verzichtet auf den Einsatz von sogenannten CPaaS-Diensten. Ein Zugriff ausländischer Behörden ist damit ausgeschlossen.

Zweiter Aspekt ist die nutzerfreundliche Handhabung der Software. Um via Snapview per Video zu beraten, braucht es nur einen Browser. Kunden müssen sich weder eine App herunterladen, noch ein Programm auf dem Rechner installieren. Mittels Bildschirmübertragung (Desktop Sharing) sehen sie Formulare oder Rechenbeispiele des Beraters und können leichter seiner Argumentation folgen. Schließlich wird fallabschließend online beraten, weil Snapview eine elektronische Signatur integriert. Der Gang zur Filiale entfällt damit.

Ergebnis

Die Volksbank Mittlerer Schwarzwald eG ist mit ihren 215 Mitarbeitenden auf den Digitalisierungszug aufgesprungen. Videoberatung ist dabei eine elementare Säule. Vor allem Datensicherheit und das einfache, browserbasierte Handling der Software geben den Ausschlag für die Entscheidung für Snapview gegenüber anderen, generischen Online-Meeting-Lösungen.

Über die Volksbank Mittlerer Schwarzwald:

Die Volksbank Mittlerer Schwarzwald entsteht nach einer Fusion der Banken Kinzigtal und Triberg. Mit einer Bilanzsumme von 1,35 Milliarden Euro, 55.000 Kunden und 32.500 Mitgliedern gehört sie im genossenschaftlichen Ranking ins obere Drittel von derzeit rund 700 Volksbanken in Deutschland.