

Pressemitteilung

Bankfiliale im Wandel: Bürger wünschen digitale Angebote

Filialen gehen mit Video-Kommunikationslösung neue Wege

26. Juni 2019 – Digitalangebote wie Online Banking, Banking Apps oder auch Online-Beratung werden für die Mehrheit der Deutschen immer wichtiger. Laut einer [Bitkom-Studie aus 2018](#) haben sie für viele Bürger mittlerweile eine größere Bedeutung als die Bekanntheit der Marke der Bank. Deswegen haben deutsche Genossenschaftsbanken begonnen, Filialen mit einer interaktiven Videokommunikationslösung auszustatten. In Beratungskabinen wird dem Kunden das gleiche Erlebnis wie in einer personenbesetzten Geschäftsstelle geboten. Beim Betreten wird der Kunde vollautomatisch per Video mit einem Mitarbeiter des Service Centers verbunden. Sowohl der Bankberater als auch der Kunde können sich Dokumente zeigen und diese gemeinsam besprechen. Konzipiert, begleitet und umgesetzt wurde das Projekt von der xevIT GmbH, Partnerunternehmen der Innovation Alliance.

Filialgang lässt nach

Laut Bitkom gehen schon heute 3 von 10 Online-Banking-Nutzern nicht mehr in eine Filiale, jeder zweite geht nur noch hin und wieder. „Bankfilialen werden meist morgens und am späten Nachmittag stärker frequentiert. Dazwischen gibt es wenig Bewegung“, sagt Dagmar Nies, Pressesprecherin der Innovation Alliance. Und weiter: „Um Filialen dennoch wirtschaftlich zu betreiben, müssen sie ihre Kunden auf anderen Wegen ansprechen und das möglichst nutzerfreundlich. Damit halten sie auch kleinere Geschäftsstellen rentabel und bieten ihren Kunden immer einen kompetenten Ansprechpartner.“ Die [Innovation Alliance](#) berät und begleitet als Kompetenzverbund mittelständische Unternehmen auch aus dem Bankensektor zum Thema Digitalisierung.

Video-Kommunikationslösung für alle Kundengruppen

Die kollaborative Videolösung arbeitet ohne künstliche Sprachassistenten. Die Kunden sehen auf dem Videoscreen die beschäftigten Kundenberater im Service Center der Bankfiliale. Damit entsteht ein Feeling wie in einem persönlichen Kundengespräch. Das System erlaubt ein vollumfängliches Beratungsgespräch inklusive reversionssicherer Legitimation durch den Bankkunden. Die Videoübertragung erfolgt in Echtzeit. Sind alle Bankmitarbeiter im Gespräch, erhält der Kunde einen Hinweis. Inzwischen ist die Lösung über einhundert Mal in ganz Deutschland im Einsatz und wird von Kunden jeden Alters genutzt.

App für mobile Endgeräte

Als mobile Anwendung wurde zusätzlich eine App-Lösung entwickelt. Damit lässt sich der Service auch auf Smartphones, Tablets oder Laptops nutzen. Vor allem jüngere Deutsche verwenden ihr Smartphone verstärkt zum Online Banking. Unter den 14- bis 29-jährigen beträgt der Anteil laut Bitkom sogar 49 Prozent. „Mit Video-Kommunikation werden Geschäftsstellen digitaler, können Neukunden gewinnen und Umsätze steigern. Gleichzeitig aber gewährleisten sie eine hohe Beratungskompetenz bei optimaler Auslastung der Mitarbeiter“, sagt Frank Nagel, Geschäftsführer der xevIT GmbH. Und weiter: „Vor allem Kunden mit wenig Zeit sowie vermögende Privatkunden und Geschäftsführer von Kleinunternehmen schätzen die Vorteile dieser Lösung.“

Pressekontakt:

Innovation Alliance
Presse / Marketing
Sibylle Kaufmann
Tel.: 01602 - 7784 – 434
sibylle.kaufmann@logicalis.de
www.innovationalliance.de

VOCATO public relations GmbH
Birgit Brabeck / Karin Bönig
Braugasse 12
50859 Köln
Tel.: 02234 – 60 198-18/13
bbrabeck@vocato.com, kboenig@vocato.com
www.vocato.com

Über die Innovation Alliance:

Die Innovation Alliance ist ein Kompetenzverbund aus mehreren Unternehmen der IT-Branche. Als Ansprechpartner zum Thema Digitalisierung im Mittelstand berät sie Unternehmen in Digitalisierungsfragen und begleitet bei der Umsetzung und dem Betrieb der Lösungen. Das Angebot der Innovation Alliance richtet sich an Unternehmen vor allem aus den Branchen Industrie, Produktion, Handel und Dienstleistungen sowie an Städte und Kommunen in Deutschland. Die Innovation Alliance wurde 2016 von Cisco, dem führenden Hersteller von Netzwerk-, Security- und Kommunikationslösungen, initiiert. Darüber hinaus zählen ausgewählte Digitalisierungsexperten aus dem Mittelstand – darunter Systemhäuser, Software-Entwickler, Managed Services Provider, Reseller und Berater – zu den Partnern des Kompetenzverbunds.

Die Partnerunternehmen der Innovation Alliance:

Cisco Systems GmbH, Damovo Deutschland GmbH & Co. KG, ENTIRETEC AG, Logicalis GmbH, Pan Dacom Networking AG, pco Personal Computer Organisation GmbH & Co. KG, Schweickert Netzwerktechnik GmbH, SWS Computersysteme AG, xevIT GmbH

Mehr Infos unter: www.innovationalliance.de

Bildmaterial:



Bild 1: Dagmar Nies, Pressesprecherin der Innovation Alliance; Bildquelle: Innovation Alliance



Bild 2: Frank Nagel, Mitglied der Geschäftsführung der xevIT GmbH, Ettlingen; Bildquelle: Innovation Alliance



Bild 3: Video-Kommunikationslösung; Bildquelle: VR Bank Südpfalz