

# Auf Augenhöhe beraten

von Christian Grandinger, Thomas Berger

In Zeiten, in denen sich selbst der Alltag digitalisiert, können Sparkassen mit einer persönlichen und gleichzeitig innovativen Beratung beim Kunden punkten. Die Sparkasse Hanau hat ein innovatives Filialkonzept realisiert, das den Kunden in den Mittelpunkt der Beratung stellt – dank Touchpad und Video.

Eine Kurzzusammenfassung finden Sie [hier](#).



*Mit innovativen Technologien macht die Sparkasse Hanau eine ganz neue Beratung auf Augenhöhe möglich.*

*(Fotos: Spk Hanau)*

In der Diskussion um die künftige Ausgestaltung der Bankberatung dreht es sich immer auch um die Zukunft der Filiale. Trotz Filialschließungen ist ein endgültiges Aus des Konzepts „Filiale“ aber noch längst nicht in Sicht. Denn obwohl Kunden immer mehr alltägliche Bankgeschäfte online abwickeln, wollen sie nicht gänzlich auf eine persönliche Beratung in einer Filiale verzichten, wie die aktuelle Studie „Bankberatung der Zukunft“ von SopraSteria Consulting belegt.

Neun von zehn Befragten wünschen sich auch in Zukunft einen persönlich bekannten Ansprechpartner in einer Filiale. Denn gerade bei komplexen Fragen zu Vorsorge, Baufinanzierung oder Versicherungen suchen sie auch weiterhin das persönliche Gespräch.

Sparkassen stehen derzeit also vor der Herausforderung, das Filialnetz auf diese und auf künftige Anforderungen abzustimmen. Dabei stehen vor allem die veränderten Bedürfnisse der Kunden und deren Erwartungen an Beratungsgespräche im Mittelpunkt. So müssen sich Geldhäuser nicht nur die Frage nach den passenden Standorten, beantworten, sondern auch klären, wie das Beratungsangebot in den Filialen künftig aussehen soll. Das Beispiel der Sparkasse Hanau zeigt, wie gerade in kleinen Filialen eine zeitgemäße und persönliche Kundenberatung dank technischer Innovationen gelingt.

## Persönliche Nähe zum Kunden



*Nähe zum Kunden koppelt die Sparkassenfiliale im Forum Hanau mit neuer Technik.*

Bereits 2010 hat die Sparkasse in der Beratung konsequent den digitalen Weg eingeschlagen. Ziel des regional verwurzelten Instituts ist es, dass die rund 650 Mitarbeiter in den 27 Geschäftsstellen die persönliche Kundennähe auch auf digitalem Weg fortsetzen können. Somit wollten die Verantwortlichen den Wettbewerbsvorteil persönliche Nähe mit dem steigenden Wunsch der Kunden nach einem adäquaten Onlineangebot

verbinden.

Im hessischen Institut haben deshalb bereits vor rund sechs Jahren weitgehend IT-gestützte Beratungsprozesse papiergebundene Beratungsunterlagen abgelöst. In der Folgezeit hat sich die Sparkasse Hanau intensiv mit der Frage auseinandergesetzt, wie digitale und innovative Technologien den Wunsch der Kunden nach einer zeitgemäßen Kundenansprache unterstützen können. So fokussierten die Hanauer zwei Aspekte in der strategischen Ausrichtung der Beratung:

- Der Kunde und seine Wünsche sollen im Mittelpunkt der Beratung stehen. Die Atmosphäre des Gesprächs soll direkt und offen sein. Um diese Ziel zu erreichen, galt es Barrieren wie Tischmonitore abzubauen, die einen permanenten Blickkontakt zwischen Kunde und Berater stören.
- Wie kann auch in kleinen Filialen ein vollständiges Beratungsangebot zur Verfügung stehen, wenn Experten für Themen wie Baufinanzierung oder Altersvorsorge persönlich nicht vor Ort sind. Ziel sollte es sein, den Wunsch des Kunden nach einer umfassenden Beratung ohne einen zusätzlichen Gesprächstermin in der Hauptstelle zu erfüllen.

## Beratung auf Augenhöhe dank neuer Technologie



*Im Wartebereich der Filiale im Forum Hanau können sich Kunden auf Tablets über die Angebote der Sparkasse informieren.*

Als im September 2015 das Forum Hanau, ein Shopping-Center mit integriertem Kulturforum, eröffnet worden ist, hat die Sparkasse Hanau dort eine kleine Filiale mit einem völlig neuartigen Beratungskonzept eingerichtet. Obwohl dieser Standort nur wenige Schritte vom Marktplatz und der dort gelegenen Hauptgeschäftsstelle entfernt war, hat man ganz bewusst auf einen innovativen Beratungsplatz im Forum gesetzt.

Ausschlaggebend für die Standortwahl war die hohe Kundenfrequenz im neuen Shopping-Center. Gleichzeitig war den Verantwortlichen bewusst, dass in einer solch modernen Umgebung keine klassische Filiale eingerichtet werden sollte. Vor diesem Hintergrund teilt sich das Institut heute mit der Stadtbücherei einen Bereich im Forum. Im Erdgeschoss sind Geldautomat und Selbstbedienungsterminal mit Kontoauszugsdruckfunktion untergebracht, im ersten Stockwerk ein attraktiver und zugleich diskreter Beratungsplatz.

Er besteht aus mehreren Wand- und Glaselementen, die für Diskretion und die nötige Ruhe bei Beratungsgesprächen im ansonsten offen und eher hallenartig gestalteten Gebäude sorgen. Mehrere variabel gestaltete Sitzelemente davor markieren die Wartezone, die mit ihren bodentiefen Fenstern einen guten Blick auf die Plaza bietet. Den Abschluss zur Treppe und zum Erdgeschoss bildet eine Theke, die mehrere Sitzplätze umfasst. Dort stehen dem Kunden Tablets zur Verfügung, auf denen sich Wartende über das Sparkassenangebot informieren können.



*Ein Projektor in der Decke projiziert Bilder, Formulare und Grafiken direkt auf den Multitouch-Beratungstisch.*

Projektionseinheit werden Dokumente und Daten wie Grafiken oder Bilder direkt vom Berater-PC auf den Tisch vor dem Kunden eingespielt. Mit dem Multitouch-Sensor können Kunde und Berater direkt auf der Projektionsfläche etwa an Grafiken zu Vermögensanalyse gemeinsam arbeiten und diese größer zoomen. Der Berater steuert allein mit zwei Knöpfen, grün und rot, situativ die Bildregie.



*Über zwei Knöpfe kann der Berater die Projektion auf dem Tisch kontrollieren und bearbeiten.*

trotz Unterbrechung auf das Gesprächsthema fokussiert.

Herzstück ist ein Beratungsplatz, der den Kunden in den Mittelpunkt rückt und ein Gespräch auf Augenhöhe ermöglicht. Die Bedienung des Beratungsplatzes kann klassisch über Maus und PC erfolgen. Viel interessanter ist jedoch die Bedienung über einen Multitouch-Sensor. Dieser ist unsichtbar in die runde Tischplatte integriert und befindet sich damit direkt im vor dem Kunden projizierten Bild. Mittels einer über dem Beratertisch angebrachten

Auf der matten Tischoberfläche stören keine Reflexionen durch fremde Lichtquellen die Projektion. Gleichzeitig kann der Berater die Ansicht auf dem Tisch „einfrieren“ und ausgewählte Informationen vor dem Kunden liegen lassen. So kann der Kunde etwa einen Vertrag in Ruhe durchlesen oder die Vermögenswerte prüfen, während der Berater in der Eingabemaske weitere Daten in das System überträgt. So bleibt die Aufmerksamkeit des Kunden

Bevor die Sparkasse Hanau das technologisch innovative System einsetzen konnte, mussten die zentralen technischen Vorgaben berücksichtigt werden. An erster Stelle stand dabei die störungsfreie Anbindung des Systems an die vorhandene IT-Infrastruktur des hessischen Geldhauses. Auf diesem Weg wollten die Verantwortlichen ein nahtloses Zusammenspiel mit der Gesamtbanklösung OSPlus sicherstellen, sodass die Berater keine zusätzliche Software benötigen, sondern in den bekannten und vertrauten Systemen arbeiten können. Mit dieser Maßgabe stellte das Institut auch sicher, dass die technischen Vorgaben des zentralen IT-Dienstleisters der Sparkassen-Finanzgruppe, Finanz Informatik (FI), erfüllt werden. Auch die aufsichtsrechtlichen Vorgaben sind damit umgesetzt.

Die Sparkasse Hanau hat sich nach einer eingehenden Analyse marktreife Lösungsansätze für die Zusammenarbeit mit der Firma Digitech entschieden. Denn die Lösung des Anbieters kommt ohne zusätzliche Software oder Treiber aus. Damit konnte das Kreditinstitut sowohl Kosten und Aufwände minimieren, als auch die regulatorischen Anforderungen umsetzen. Mit dem Visulution-Beratertisch haben beide Partner Pionierarbeit für die zeitgemäße Kundenberatung in der Finanzwirtschaft geleistet und eine innovative Lösung realisiert.

## Experten per Video einbeziehen



*Experten zu bestimmten komplexen Themen können während des Beratungsgesprächs per Video-Chat hinzugeschaltet werden.*

In der kleinen Filiale stehen überwiegend einfache Servicefragen zu Liquidität im Mittelpunkt. Um aber den darüber hinausgehenden Bedarf bei komplexeren Fragen wie zu Versicherungen oder zur Immobilienfinanzierung bedienen zu können, ist in der Pilotfiliale eine Videoberatungslösung integriert worden. Der Kundenberater kann auf diese Weise bei Fragen etwa zur Baufinanzierung oder zu

Versicherungen einen Experten per Video hinzuschalten. Die Sparkasse Hanau hat sich für die „Videoberatung – Expertenchat“ der FI entschieden. Mit dieser Wahl konnte die Vorgabe nach der lückenlosen FI-Konformität und einer umfassenden Integration in das bestehende OSPlus-Netzwerk (OSPN) erfüllt werden. Denn mit OSPN steht den Sparkassen eine effiziente Netzwerklösung zur Verfügung, die sich an den künftigen technischen Anforderungen orientiert und die Leistungsansprüche des heutigen System- und Anwendungsbetriebs erfüllt.

Auf dieser Basis ist auch eine unterbrechungsfreie Übertragung des Videosignals möglich. Der Berater aktiviert die Videoberatung mit einem Druck auf das versenkbare Tischmikrofon. Daraufhin erscheint der Experte auf dem gegenüberliegenden 40-Zoll-Monitor nahezu in Originalgröße. Dank der sehr tiefen Integration in OSPlus können auch Dokumente vom Experten direkt vor den Kunden auf den Tisch projiziert werden. In dieser Gesprächssituation bleibt der anwesende Berater stets dem Kunden zugewandt und moderiert das Gespräch. Der Bildschirm ist so angebracht, dass das Gespräch mit dem Kunden auf Augenhöhe stattfindet. Der Austausch von Angesicht zu Angesicht sorgt für eine hohe Akzeptanz des Experten.

Im Zuge der Einführung des Beratungstisches und der Videoberatung hat die Sparkasse Hanau die teilnehmenden Mitarbeiter intensiv geschult. So wurde zunächst ein Style Guide erstellt, der etwa Vorgaben zur Hintergrundgestaltung des Experten macht. Dadurch ist sichergestellt, dass der Kunde und der Berater beim Blick auf den Bildschirm sich ganz auf die Aussagen des Experten konzentrieren können.

Gleichzeitig sind verschiedenste Gesprächssituationen durchgespielt und in Drehbüchern festgehalten worden. Neue Kollegen können sich damit schnell in das neuartige Beratungsangebot einarbeiten – etwa bei der Eröffnung eines neuen Standortes. Das innovative Beratungsangebot der Sparkasse Hanau wird aktuell an drei Standorten eingesetzt. Die Erfahrungen der ersten Monate sind gut, so dass das Institut plant, diese Beratungstechnik an weiteren Standorten auszurollen.

## **Fazit und Ausblick**

Sowohl Kunden als auch Berater profitieren durch die technisch innovative Beratungslösung vom durchgängigen Blickkontakt während des Gesprächs. Auf Kundenseite sorgt vor allem die Transparenz im Beratungsgespräch für eine verbesserte Kundenbindung. Den Beratern kommt zugute, dass sich in ihrer gewohnten Arbeitsumgebung im OSPlus-Portal arbeiten können.

Als zentraler IT-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe arbeitet die FI nun gemeinsam mit der Sparkasse Hanau und Digitech an einer Lösung, die auch andere Sparkassen nutzen können. Dazu schafft die FI nicht nur die technischen Voraussetzungen, sondern entwickelt auch ein passendes Finanzierungskonzept. Auch für den Ausbau der Videoberatung hat die FI eine Roadmap erstellt, die sukzessive umgesetzt wird. In den nächsten Ausbaustufen soll die Lösung über die institutsinterne Nutzung hinausgehen und für Konferenzen zwischen Sparkassen nutzbar sein. Auch sollen künftig Gesprächspartner von Verbundpartnern in Videoberatungen eingebunden werden bis hin zur direkten Videoberatung privater Kunden von deren PC zuhause.

### **Autor**

Christian Grandinger ist Direktor und Thomas Berger Leiter IT-Organisation der Sparkasse Hanau.