

Persönlich nah und technisch top

Sparkasse Hanau. Auch in Kleinfilialen ist die Videoberatung möglich.

Christian Grandinger und
Thomas Berger, Sparkasse Hanau

Bankgeschäfte werden vermehrt online durchgeführt. Die aktuelle Studie „Digitale Revolution im Retailbanking“ von Roland Berger zeigt, dass 63 Prozent der Bankkunden in Deutschland alltägliche Bankgeschäfte online erledigen. Allerdings ist es noch zu früh, das Ende der Filiale heraufzubeschwören. Denn auch innovative Filialkonzepte sind gefragt, wie die Studie nachweist.

Nur wenige Schritte vom zentralen Marktplatz und der dort gelegenen Hauptgeschäftsstelle entfernt hat die Sparkasse Hanau im September 2015 eine Filiale im Forum Hanau eröffnet, einem neuen Shopping-Center mit integriertem Kulturforum. Hier hat das Institut ein technologisch innovatives Beratungsangebot umgesetzt.

Mit dem neuen Standort will die Sparkasse in angemessener Weise in dem hoch frequentierten Center Präsenz zeigen. Herzstück des neuen Standortes ist ein neuartiges Beratungskonzept, das mit innovativer Technik den Kunden in den Mittelpunkt der Beratung rückt. Betreut werden die Kunden an einem Beratungsplatz, der aus mehreren Wand- und Glaselementen besteht. Im ansons-

ten offenen und eher hallenartigen Forum sind Diskretion und die notwendige Ruhe gewährleistet.

Über dem Beraterplatz ist ein Projektor angebracht, der bei Bedarf auf Knopfdruck Daten direkt auf den Tisch vor dem Kunden einblendet. Im Tisch versteckt ist ein Multi-Touch-Sensor, so dass Berater und Kunde direkt auf dem Tisch arbeiten können. Realisiert wurde die Lösung mit der Firma Digitech, die ihr System auf die Anforderungen der Sparkasse Hanau angepasst hat. Bei der Umsetzung wurde keine zusätzlichen Software

benötigt, wodurch das Institut Kosten und Aufwand gering halten konnte. In der Kleinfiliale decken die Mitarbeiter das Beratungsspektrum zu Liquiditäts- und einfachen Servicethemen ab.

Um den darüber hinausgehenden Bedarf von Kunden zu bedienen, hat die Sparkasse Hanau die technische Ausstattung die Videoberatung mit dem Expertenchat der Finanz Informatik (FI) erweitert.

Wie sich die FI-Lösung im Beratungs-Alltag auswirkt, lesen Sie im ausführlichen Beitrag auf sparkassenzeitung.de/dossier19



Im neuen Filialberatungskonzept der Sparkasse Hanau sitzen Kunde, Berater und Experten an einem Tisch.

Foto: Sparkasse

Persönlich nah und technisch top

von Christian Grandinger, Thomas Berger

Auch in Kleinfilialen ist die Videoberatung möglich.



Im neuen Filialberatungskonzept der Sparkasse Hanau sitzen Kunde, Berater und Experten an einem Tisch.

(Sparkasse)

Bankgeschäfte werden vermehrt online durchgeführt. Die aktuelle Studie „Digitale Revolution im Retail-Banking“ von Roland Berger zeigt, dass 63 Prozent der Bankkunden in Deutschland alltägliche Bankgeschäfte online erledigen. Allerdings ist es noch zu früh, das Ende der Filiale herauf zu beschwören. Denn auch innovative Filialkonzepte sind gefragt, wie die Studie nachweist. Genau diesen Weg ist die Sparkasse Hanau gegangen und hat einen neuen Standort eröffnet.

Hier hat sie ein technologisch innovatives Beratungsangebot umgesetzt.

Nur wenige Schritte vom zentralen Marktplatz und der dort gelegenen Hauptgeschäftsstelle entfernt hat das Institut im September 2015 eine Filiale im Forum Hanau eröffnet, einem neuen Shopping-Center mit integriertem Kulturforum. Mit dem neuen Standort will die Sparkasse in angemessener Weise in dem hoch frequentierten Center Präsenz zeigen. Herzstück des neuen Standortes ist ein neuartiges Beratungskonzept, das mit innovativer Technik den Kunden in den Mittelpunkt der Beratung rückt. Betreut werden die Kunden an einem Beratungsplatz, der aus mehreren Wand- und Glaselementen besteht. Im ansonsten offenen und eher hallenartigen Forum sind Diskretion und die notwendige Ruhe gewährleistet.

Über dem Beraterplatz ist ein Projektor angebracht, der bei Bedarf auf Knopfdruck Daten direkt auf den Tisch vor dem Kunden einblendet. Im Tisch versteckt ist ein Multi-Touch-Sensor, so dass Berater und Kunde direkt auf dem Tisch arbeiten können. Realisiert wurde die Lösung mit der Firma digitech, die ihr System VisulationTouch auf die Anforderungen der Sparkasse Hanau angepasst hat. Bei der Umsetzung wurden keine zusätzliche Software oder Treiber benötigt, wodurch das Institut Kosten und Aufwand gering halten konnte.

In der Kleinfiliale decken die Mitarbeiter das Beratungsspektrum zu Liquiditäts- und einfachen Servicethemen ab. Um den darüber hinausgehenden Bedarf von Kunden zu bedienen, hat die Sparkasse Hanau die technische Ausstattung um den Videoberatung - Expertenchat der Finanz Informatik (FI) erweitert. Bei Fragen zur Baufinanzierung oder zu Versicherungen wird per Knopfdruck die Videoberatung aktiviert und ein Experte aus der Haupt-stelle hinzu geschaltet. Vom Experten bereitgestellte Inhalte können direkt auf den Tisch projiziert werden. Entscheidender Vorteil der FI-Lösung ist die lückenlose Integration in das bestehende OSPlus-Netzwerk. Auf dieser Grundlage lassen sich die Videodaten in HD-Qualität störungsfrei übertragen. Dank eines großen 40-Zoll-Monitors sitzt der Experte gefühlt mit am Tisch. Die Beratung mit dem Kunden findet von Angesicht zu Angesicht statt.

Das innovative Beratungsangebot wird von den Kunden sehr gut angenommen. Auch ältere Kunden, die es gewohnt sind, persönlich beraten zu werden, nutzen das Angebot. Aktuell plant die Sparkasse Hanau, das Konzept auch an anderen Standorten umzusetzen. Gemeinsam mit der FI und digitech arbeitet das hessische Institut parallel an der Weiterentwicklung der technischen Lösung, damit auch andere Sparkassen dieses Angebot nutzen können.