

## Videoberatung bei der ZKB – ein Selbstversuch

Montag, 08. Juli 2013 10:37

---

### Die Zürcher Kantonalbank führte in den vergangenen sechs Monaten 300 Kundengespräche via Videoberatung durch. Der Schweizer Finanzprofessor Andreas Dietrich durfte als Testperson teilnehmen.

*«Machen Sie sich das Leben ein bisschen leichter: Für eine Beratung müssen Sie in vielen Fällen nicht mehr in die Filiale kommen, sondern können ein Gespräch per Video am PC mit einem unserer Kundenberater führen – bequem von zu Hause aus, auch ausserhalb der Banköffnungszeiten.»*

Mit diesem Satz wirbt die [HypoVereinsbank \(HVB\) in Deutschland](#) seit einiger Zeit für ihre Videoberatung. Seit Dezember 2012 ist auch die Zürcher Kantonalbank (ZKB) auf den Geschmack des Einsatzes von Videoberatung gekommen.



**Andreas Dietrich**, [Professor an der Hochschule Luzern](#) respektive am Institut für Finanzdienstleistungen Zug, IFZ, durfte als [Testperson beim Pilotprojekt](#) mitmachen. Hier seine Eindrücke und sein Fazit – ebenfalls nachzulesen auf dem [«IFZ Retail Banking Blog»](#).

Das Konzept der Videoberatung bietet sowohl bank- als auch kundenseitig mehrere Vorteile und ist daher aus meiner Sicht überzeugend:

- Der Kunde ist ortsunabhängig und kann zu flexibleren Zeiten eine Beratung von der Bank erhalten.
- Es können jederzeit zusätzliche Experten hinzugezogen werden, welche sich möglicherweise an einem anderen, dritten Ort befinden.
- Die besprochenen Themen können einfach und verständlich visualisiert werden.
- Aus Sicht der Bank können die Berater effizienter eingesetzt werden und verbringen dank Videoberatung weniger unproduktive Reisezeit.
- Das Gespräch wird zwar derzeit (noch) nicht aufgezeichnet und dokumentiert. In Anbetracht des derzeit geplanten neuen Finanzdienstleistungsgesetzes (FIDLEG) und falls die Kunden mit einer Aufzeichnung einverstanden wäre, könnte dies aber ein weiterer nicht zu unterschätzender Vorteil sein.

### Einige persönliche Eindrücke

Die Installation des von der Bank zur Verfügung gestellten Programms ist einfach und die Bild- und Tonqualität einwandfrei. Als fleissiger Skype-Benutzer ist eine entsprechende Videoberatung aber nichts Aussergewöhnliches. Das Konzept der Videoberatung war entsprechend für mich weder neu, noch sonderlich innovativ.

## Videoberatung bei der ZKB – ein Selbstversuch

Montag, 08. Juli 2013 10:37

---

Nichtsdestotrotz empfinde ich diese Art von Beratung als angenehm, da es den grossen Vorteil bietet, dass man sich den Weg zur Filiale (sofern man dann überhaupt mal dorthin geht...) spart. Ein weiterer positiver Aspekt ist, wie im Gespräch Präsentationen, Dokumente oder sonstige Unterlagen auf eine einfache Art und Weise vom Berater gezeigt und gemeinsam mit den Kunden bearbeitet werden können.

### Konversation auch im Pyjama

Und schliesslich ist es jedem Kunden selber überlassen, ob er sich in der realen oder virtuellen Welt mit dem Kundenberater austauscht. Sein Bild muss man dem Berater per Webcam übrigens nicht unbedingt freigeben. Man darf also auch in Badehose oder im Pyjama mit dem Bankberater sprechen...



Abbildung: Ein ZKB-Berater erklärt direkt auf der Homepage ein Produkt (Printscreen)

Wie erwähnt, wird die Videoberatung im Ausland bereits angeboten. Während beispielsweise die Bank Austria im österreichischen Markt diesbezüglich aktiv ist, dehnt die HypoVereinsbank (HVB) in Deutschland die Videoberatung nach einem Test in 26 Filialen systematisch auf alle HVB-Standorte aus.

### Service-Zeiten

- Die Service-Zeiten der Videoberatung der ZKB sind derzeit von Montag bis Freitag von jeweils 8.00 bis 20.00 Uhr.
- Die Berater der Bank Austria sind von jeweils 6.00 bis 22.00 Uhr erreichbar.
- Kunden der HypoVereinsbank (HVB) in Deutschland können das virtuelle Angebot wochentags von 8.00 bis 22.00 Uhr und am Wochenende von 8.00 bis 18.00 Uhr in Anspruch nehmen.

Die Frage stellt sich für mich vor allem, wie die Schweizer Kunden auf ein entsprechendes Angebot für Beratung am Samstag reagieren würden. Wäre das nicht ein kundenfreundliches Angebot?

## **Videoberatung bei der ZKB – ein Selbstversuch**

Montag, 08. Juli 2013 10:37

---

### **Erfolgsaussichten**

Grundsätzlich erwarte ich, dass sich die Videoberatung mittelfristig etablieren wird und nicht nur eine persönlichere Ergänzung zum Telefonat, sondern auch eine gute und sinnvolle Ergänzung zum Filialbesuch und ganz generell zum herkömmlichen Filialnetz darstellt.

Ersetzen soll und wird sie die Filiale nur in geringem Ausmass. Kleinere Filialen werden aber möglicherweise durch ein solches Angebot rascher geschlossen.