

Prof. Dr. Andreas Dietrich und Simon Amrein

# 24/7 ONLINE BANKING MIT HELPDESK ZU BÜROZEITEN

**Viele Banken versuchen Kunden vermehrt auf digitalen Kanälen zu bedienen. Neben dem Kanalangebot muss die Bank jedoch auch Unterstützung bei Fragen und Problem anbieten. Eine hohe Verfügbarkeit der Online Banking Hotline ist deshalb zentral. Doch gerade in diesem Bereich gibt es grosses Aufholpotenzial.**

Zahlreiche Banken haben sich in den letzten Jahren dem Thema Digitalisierung gewidmet. Der Trend scheint klar: Vor allem wenig komplexe Produkte und Dienstleistungen werden zukünftig online abgewickelt. Entsprechend haben viele Banken Investitionen im Bereich des Online und Mobile Banking getätigt. Damit soll einerseits dem veränderten Kundenverhalten Rechnung getragen werden. Andererseits lässt sich damit der «Selbstbedienungsgrad» der Kunden erhöhen, was im Optimalfall zu tieferen Kosten führt. Es stellt sich in diesem Zusammenhang aber die Frage, ob diese Entwicklung durch ein erweitertes Helpdesk-Angebot begleitet wird.



dene Kundinnen und Kunden haben den Wunsch nach einer höheren Verfügbarkeit zu Randzeiten und an Wochenenden geäussert. Dieser Wunsch wird auch durch die Anzahl Logins während den Wochenenden und an Abenden unterstrichen. Zweitens ist die ZKB überzeugt, dass ein digitales Angebot einen entsprechenden Support benötigt. Einen anderen Weg geht die Clientis Zürcher Regionalbank. Dort ist es neu möglich, das Online Banking via SMS zu entsperren. Dank dieser Anpassung

kann ein Grossteil der Hotline-Supportanfragen automatisiert abgewickelt werden – was eine Reduktion bei der Helpdesk Verfügbarkeit ermöglicht.

## Tiefe Verfügbarkeit

Das Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ der Hochschule Luzern – Wirtschaft hat die Verfügbarkeit der Online Banking Hotlines bei den fünfzig grössten Retailbanken in der Schweiz untersucht. Dieses Vorgehen erlaubt zwar keinen Rückschluss auf die Beratungsqualität einer Bank, kann jedoch als ein wichtiger Faktor der Kundenfreundlichkeit betrachtet werden.

UBS, PostFinance, Credit Suisse, die Neue Aargauer Bank sowie die Zürcher Kantonalbank haben eine sehr hohe oder permanente Verfügbarkeit. Insgesamt weisen jedoch 29 von den betrachteten fünfzig Banken bei ihren Hotlines lediglich eine tiefe Verfügbarkeit aus. Diese Helpdesks sind nur zu Büroöffnungszeiten oder leicht länger erreichbar. Manche Banken schliessen ihre Hotline sogar über den Mittag.

## Gründe für den Ausbau oder Abbau

Die ZKB hat gegenüber dem Vorjahr die Verfügbarkeit an den Abenden und Wochenenden um 23 Stunden pro Woche ausgebaut. Die Bank nennt dafür zwei Gründe: Verschie-

## Helpdesk kein Kundenbedürfnis?

Bei mehr als der Hälfte der untersuchten Banken schätzen wir die Verfügbarkeit der Online Banking Hotlines als tief und wenig kundenfreundlich ein. Aus unserer Sicht entspricht eine angemessene Verfügbarkeit jedoch einem Kundenbedürfnis. Die eingeschränkten Öffnungszeiten, welche an leicht verstaubte Schalteröffnungszeiten erinnern, orientieren sich zu wenig an den neuen Realitäten der digitalen Welt und widerspiegeln das Nutzungsverhalten privater Bankkunden ungenügend. Ebenso ist dies ein Indiz, dass viele Banken die Digitalisierungsstrategien nicht konsequent umsetzen. ■

*Eine Übersicht zur Verfügbarkeit der Helpdesks, welche von der HSLU im Februar 2015 erhoben wurde, steht unter <https://blog.hslu.ch/retailbanking/helpdesks/> zur Verfügung.*

*Prof. Dr. Andreas Dietrich ist Professor für Banking and Finance an der Hochschule Luzern - Wirtschaft. Unter [blog.hslu.ch/retailbanking](http://blog.hslu.ch/retailbanking) schreibt er wöchentlich zu Entwicklungen auf dem Schweizer Retail Banking Markt. Simon Amrein ist wissenschaftlicher Mitarbeiter bei der Hochschule Luzern und Doktorand.*