

Vorheriger

Artikel zur Favoritenliste hinzufügen

Textansicht

Drucken

Fenster schließen

Nächster

Kreis Göppingen



Verbunden mit dem Dialogcenter in Eislingen: Cordula Grimme, Geschäftsstellenleiterin in Zell, Oliver Becher, Leiter der Privatkundenabteilung, und Volksbank-Vorstand Hermann Sonnenschein (rechts) testen die Beratung per Video.

Foto: Staufenpress

Berater auf dem Bildschirm

Banken Viel ist schon erledigt, ein Teil steht noch bevor: Die Volksbank Göppingen organisiert ihre Filialstruktur komplett neu. Novum ist der Dialogpunkt. *Von Susann Schönfelder*

Den Dauerauftrag abends zu Hause am Laptop ändern, die Überweisung schnell im Zug auf dem Smartphone erledigen: Der Großteil der Bankkunden ist heute digital unterwegs. „Die Service-Themen werden zu 90 Prozent online oder über SB-Automation gemacht“, bringt es Hermann Sonnenschein, Vorstand der Göppinger Volksbank, auf den Punkt. Das Geldinstitut reagiert auf diesen Trend und passt seit Sommer vergangenen Jahres seine Filialstruktur den neuen Gegebenheiten an. Salach war die erste Zweigstelle im Landkreis, die zu einer reinen Beratungsfiliale umfunktioniert wurde. Nun folgte Zell, wo seit Anfang des Jahres Kunden ihre Kassenangelegenheiten nur noch über Automaten erledigen, sich jedoch nach vorheriger Abspra-

Göppingen in Zusammenarbeit mit der Salacher Firma Heldele entwickelt hat. „In Salach haben wir den Dialogpunkt getestet und auch ein paar Kinderkrankheiten abgestellt“, erklärt Becher. Die

„Wir sind nicht dabei, gnadenlos Filialen einzudampfen.“

Hermann Sonnenschein
Vorstand der Volksbank Göppingen

Kunden in Zell hätten nun bereits die zweite Version mit einer besseren Leitungs- und Tonstabilität und integrierter Kamera. „Die Kunden sind alle begeistert“, be-

Hermann Sonnenschein sieht in den abgespeckten Beratungsfilialen keinen Nachteil gegenüber den klassischen Geschäftsstellen. Im Gegenteil: „Wir haben eine Erreichbarkeit über den Dialogpunkt von 8 bis 18 Uhr“, dies könne eine normale Filiale nicht bieten. Die neue Technik sei „ein gutes Mittel, um die Themen rasch und zügig zu bearbeiten“. Zudem sei das Dialogcenter wichtig, „um Lücken zu schließen“ – nämlich dort, wo es nur noch Automaten gibt.

Und wie sieht es mit Diskretion und Vertraulichkeit aus? „Das Thema beschäftigt viele Kunden“, räumt der Volksbank-Vorstand ein und will Bedenken zerstreuen: Per Telefon werden hier Service-Dinge wie Überweisungen oder Daueraufträge erledigt, es gehe nicht um eine detaillierte

sprache am Schalter auch mitbekommen.

Sonnenschein ist klar, dass so mancher Kunde sich noch an die neue Struktur gewöhnen muss – vor allem an den Typ Beratungsfiliale. „Letztlich wurden wir eben getrieben von der Frage: Welche Kunden kommen überhaupt noch in die Filiale?“, sagt er. Die Beratung sei weiterhin „extrem wichtig“, beim Service gehe die Volksbank eben nun „neue, auf die Zukunft ausgerichtete Wege“. Sonnenschein macht deutlich: „Wir haben an keinem Standort ganz die Fahne eingezogen.“ Rund 30 Stellen werden im Zuge des Geschäftsstellen-Umbaus eingespart (ohne Kündigungen), demgegenüber steht eine Investition von rund drei Millionen Euro für die Neustrukturierung. Eines ist dem Vorstand wichtig: „Wir sind nicht

che bei einem Bankmitarbeiter beraten lassen können.

Hermann Sonnenschein und Oliver Becher, Leiter der Privatkundenabteilung bei der Volksbank, schauten sich die umgebaute Zweigstelle im Voralbgebiet jetzt einmal an und testeten auch den neu eingerichteten Dialogpunkt. An einer Säule mit Bildschirm hängt ein Telefonhörer. Becher hebt ab, und wenige Sekunden später ist eine Bankmitarbeiterin, die im Dialogcenter in Eislingen sitzt, an der Strippe – und noch einen Augenblick später auch auf dem Bildschirm zu sehen. Sie selbst wiederum sieht den Kunden – in diesem Fall den Chef der Privatkundenabteilung – ebenfalls, denn in die Säule ist eine Kamera eingebaut.

Oliver Becher ist stolz auf dieses Novum, das die Volksbank

stätigt Geschäftsstellenleiterin Cordula Grimme.

Beratung. Zudem hätten in der Vergangenheit die Kunden Ge-

dabei, gnadenlos Filialen einzudampfen.“

Der Umbau soll bis 2019 abgeschlossen sein

Konzept Die Volksbank Göppingen hat insgesamt 46 Geschäftsstellen, davon sind 20 reine SB-Filialen und drei SB-Filialen mit Beratung. Bis 2019 will das Geldinstitut seine Filialstruktur umbauen und vier Filialtypen etablieren. Dies geht bis Ende kommenden Jahres mit einem Personalverlust von etwa 30 Stellen einher – ohne Kündigungen, sondern über Altersteilzeit und Freiwilligkeit, betont Volksbank-Vorstand Hermann Sonnenschein.

Dienstleistungszentrum Dies ist der „Vollsortimenter“ der Volksbank, hier gibt es das komplette Angebot an Service und Beratung zu längeren Öffnungszeiten. Solche Filialen gibt es in Göppingen (Zentrale), Ebersbach, Geislingen (Stuttgarter Straße) und Donzdorf. Eislingen soll ebenfalls DLZ werden, wenn ein geeigneter Standort gefunden wurde.

Beratungsfiliale Plus Neben der Beratung gibt es

hier noch einen persönlichen Schalter-Service. Diesen Filialtyp finden Kunden in Geislingen (Karlstraße), Amstetten, Süßen, Göppingen (Marktstraße), Bad Boll, Böhmekirch und voraussichtlich ab April am neuen Standort in UHINGEN (Uigo).

Beratungsfiliale Hier gibt es Beratung nach Terminabsprache, aber keinen Schalter mehr. Die Kunden erledigen Kassendinge über Automaten, jedoch gibt es Unterstützung über Vi-

deoberatung am sogenannten Dialogpunkt: Salach, Gingen, Bad Überkingen (im Februar), Reichenbach u.R. (ohne Dialogpunkt), Zell, Albershausen (im März), Heiningen (im Februar), Adelberg (im März) und Wäschenbeuren (im April).

SB-Filiale Hier wird es nur noch Automaten geben: Aufhausen, Dürnau, Schlatt, Kuchen, Hausen, Nenningen, Wißgoldingen, Hattenhofen, Faurndau, Jebenhäusen und Bartenbach.

Vorheriger

Artikel zur Favoritenliste hinzufügen

Textansicht

Drucken

Fenster schließen

Nächster

Quelle:

Publikation
 Regionalausgabe
 Ausgabe
 Datum
 Seite
 Deep-Link-Referenznummer

NWZ Göppinger Kreisnachrichten
 NWZ - Göppinger Kreisnachrichten, Göppingen
 Nr.18
 Dienstag, den 23. Januar 2018
 Nr.16
 IRA-25993362