



Case Study: Stuttgarter Volksbank AG

Wettbewerbsvorteil durch erstklassigen Service



In Großstädten herrscht eine große Bankendichte und damit erhöhter Wettbewerbsdruck. Um sich in diesem Szenario wirkungsvoll von der Konkurrenz abzuheben, setzt die Stuttgarter Volksbank auf die umfassende persönliche Kundenbetreuung – und auf Netviewer. Mit dem Web-Conferencing-Service leisten die Berater schnellen und effizienten Online-Support fürs E-Banking und punkten außerdem beim Vertrieb der Finanz-Software: Mit dem direkten Blick auf einen Bildschirm lassen sich Vorzüge und Funktionen überzeugend visualisieren.

Schnelle Lösung für komplexe Aufgaben

Für Privatleute ist E-Banking ein komfortabler Ersatz für so manchen Gang zur Bankfiliale, für Firmenkunden sogar ein wesentlicher Teil des finanziellen Managements im Unternehmen. Entsprechend wichtig ist nicht nur das Vertrauen in das Finanzinstitut, sondern auch die Bandbreite und Qualität der dazu angebotenen Software und des Services. „Als Volksbank möchten wir unsere Kunden auf einer sehr persönlichen Ebene ansprechen“, so Peter Foitor, Berater für elektronische Bankdienstleistungen. „Hier im Großraum Stuttgart beispielsweise sind die Bankkonditionen sehr ähnlich, deswegen differenzieren wir uns über den Service.“

Das betrifft in erster Linie den Support beim Umgang mit der Finanz-Software. Um jederzeit die Liquidität zu gewährleisten, sind besonders Firmenkunden auf eine schnelle Reaktion und die effiziente Lösung eines Problems angewiesen – unabhängig davon, ob es sich um einen Bedienfehler handelt oder gleich eine Neuinstallation notwendig wird. „Tendenziell werden die Probleme komplexer und es kostet viel Mühe, sie nur per Telefon zu klären“, umschreibt Peter Foitor die Situation. Um hier Zeit und Ressourcen zu sparen, suchte die Stuttgarter Volksbank nach einem Web-Conferencing-Service.

Mit einer Bilanzsumme von 2,2 Mrd. Euro und über 150.000 Kunden gehört die Stuttgarter Volksbank AG zu den größten Volksbanken in der Region. Als universelles Institut deckt sie das gesamte Spektrum anspruchsvoller Produkte und Serviceleistungen ab. Das persönliche Gespräch und die Nähe zu ihren Kunden spielt entsprechend ihrer fast 100-jährigen Tradition auch heute noch eine besondere Rolle.



Unterstützung im Vertrieb

Bei der Auswahl folgte die Bank der Empfehlung eines internen Arbeitskreises, der sich intensiv mit dem Thema befasst hat. „Für uns war besonders die einfache Bedienung wichtig“, so Peter Foitor. „Wir wollten einen Service, den man nicht installieren muss. Die Zertifizierung vom Fraunhofer-Institut hat darüber hinaus die Sicherheitsbedenken ausgeräumt.“

Schon kurze Zeit nach der Einführung etablierte sich Netviewer auch im Vertrieb als Unterstützung im täglichen Geschäft: Per Doppelklick starten beide Teilnehmer den Service und werden mit einer zufällig generierten Nummer miteinander verbunden, so dass man sich gegenseitig auf den Bildschirm schauen kann. So nutzen die Bankberater den Service nun für vielfältige Zwecke:

- **Vertrieb:** Visuelle Präsentation der Finanz-Software mit hoher Überzeugungskraft.
- **Schulung:** Live-Demo der einzelnen Features zum erstmaligen Lernen oder bei Bedarf.
- **Support:** Lösung der Probleme mit direktem Blick auf den Fehler. Der Zeigepfeil erleichtert dabei die weitere Kommunikation.

Im Support verzeichnet die Bank dabei gute Ergebnisse: Rund 50 mal pro Monat wird Netviewer dazu genutzt, ein besonders komplexes Problem zu lösen oder sogar eine Neuinstallation durchzuführen – ohne den Service wäre unter Umständen ein Vor-Ort-Besuch fällig, der wiederum Zeit und Geld kosten würde. Stattdessen können die Berater ihre Zeit effizienter nutzen, weil Supporttickets schneller bearbeitet werden. Schöner Nebeneffekt: Die Kundenzufriedenheit ist gestiegen.

Gewinnt Kundenvertrauen

Auch im Vertriebsbereich möchte das Team Netviewer nicht mehr missen: „Durch die visuelle, flexible Präsentation gewinnen wir schneller das Vertrauen der Kunden und können unsere Software besser verkaufen. Wir haben deutlich weniger Erklärungsbedarf, das ist ein wichtiger Vorteil gegenüber dem Wettbewerb“, resümiert Peter Foitor. Ein Vorteil, der sich überdies lohnt: Die Investitionskosten für Netviewer lassen sich durch den Abschluss eines Servicevertrags zwischen der Bank und ihren Geschäftskunden teilweise oder sogar ganz amortisieren.

„Durch die visuelle Präsentation gewinnen wir schneller das Vertrauen der Kunden und können unsere Software besser verkaufen. Wir haben einfach weniger Erklärungsbedarf, das ist ein Vorteil gegenüber dem Wettbewerb.“

PETER FOITOR

BERATER ELEKTRON. BANKDIENSTLEISTUNGEN

Vorteile auf einen Blick

- Visuelle Vertriebsunterstützung durch Live-Demo
- Schnelle Vertrauensbildung zwischen Kunde und Berater
- Effizienter Support ohne Vor-Ort-Besuch
- Zügige Amortisation durch Servicevertrag mit Kunden
- Spart Zeit und Anfahrtskosten
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Schulungsmöglichkeit bei Bedarf
- Ohne Installation
- Einfache Bedienung
- Mehrstufiges, zertifiziertes Sicherheitskonzept

Benelux: Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0
France: Paris +33 (0) 1 414 907 95
Nordics: Stockholm +46 (0) 8 410 416 00
Österreich: Wien +43 1 532 1612-0
Schweiz: Thalwil +41 (0) 44 722 800 0
UK & Irland: Guildford Surrey +44 (0) 1483 400 660

Deutschland (Headquarter): Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

www.netviewer.com


netviewer