

UNBLU CASE STUDIES

Förderung von Wachstum und Filial-Netzausbau mit hybriden Filialen

unblu valiant



Kontext

Die Valiant Bank ist in der Schweiz ansässig und bietet eine Reihe von Bankdienstleistungen für Privatpersonen und KMU an. Von 2014 bis 2017 war ein deutlicher Rückgang der Zahl der persönlich betreuten Transaktionen zu verzeichnen, die insgesamt um 35 % zurückgingen.

Als Reaktion darauf reduzierte Valiant die Öffnungszeiten der Filialen, so dass Ende 2016 über die Hälfte der Filialen nur noch drei Stunden pro Tag geöffnet waren.

Dennoch war die Kundenfrequenz geringer als notwendig, um den Betrieb aller Filialen rentabel zu machen. Als mittelgrosse Bank stand man vor der Wahl, entweder Filialen zu schliessen oder eine neue Expansionsstrategie zu verfolgen.

In den Jahren 2016 und 2017 entschied sich Valiant für die Expansion. Sie baute ihre digitalen Möglichkeiten aus und eröffnete neue Filialen in der Romandie, im Jura und in der Ostschweiz.

Ziele



Eröffnung von Filialen in drei neuen Gebieten



Einen Agenten pro 5 bis 6 digitaler Empfänge



Verringerung der Zahl der Spezialisten in den einzelnen Zweigstellen



Erzielte Ergebnisse

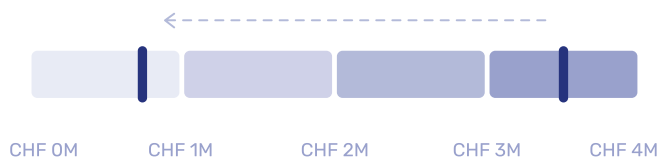
Die Initiative war ein Erfolg und wirkte sich in einer Reihe von Schlüsselbereichen positiv auf die Valiant Bank aus.

60 Hybrid Filialen

Bereich 1: Kosteneinsparung

Kosten für die Einrichtung der Filiale

Reduziert von CHF 3M-4M auf CHF 500K-900K



In-Filiale-Agenten

↓ CHF 600K

pro Jahr für jeweils sieben Filialen

Bereich 2: Unternehmenswachstum

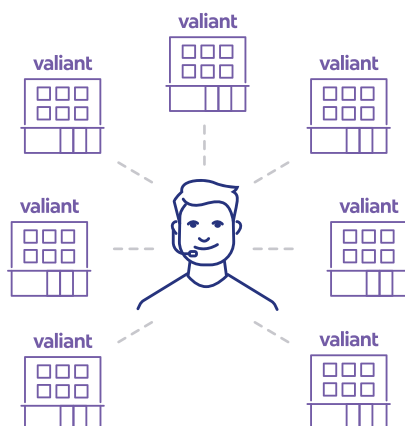
↑ 50% der Einnahmen stammen aus den Expansions-Regionen



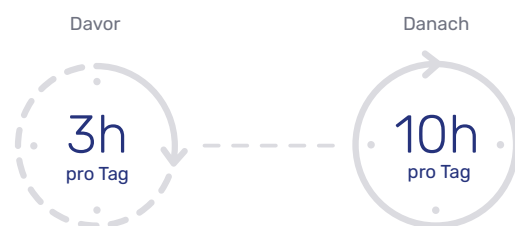
Neue Berater bringen treue Kunden mit

Bereich 3: Serviceerfahrung

1 Vertreter für 7 Filialen erreicht



Längere Öffnungszeiten pro Filiale



10 Stunden pro Tag geöffnet gegenüber 3 Stunden mit dem bisherigen Filialkonzept



Das Kundenfeedback war insgesamt positiv

550

Anrufe täglich über das Valiant-Filialnetz

10

Durchschnittlich 10 Interaktionen pro Tag an jedem Standort

LÖSUNG

Teil 1: Rationalisierung des physischen Entwurfs

Die Bank begann 2015 mit der Planung ihrer neuen Filialen, und Mitte 2016 wurden die ersten Teststandorte in Brugg und Morges errichtet. Um den Erfolg der Initiative zu gewährleisten, musste eine Reihe von Aspekten berücksichtigt werden.

Zunächst musste sich Valiant auf die Kosten der Filialen selbst konzentrieren und begann, mit Ladenbauern zusammenzuarbeiten.

Einzelhandelsgeschäfte sind von Natur aus modular aufgebaut, d. h. sie lassen sich leicht umgestalten und werden mit preisgünstigen Materialien gebaut.

Die Filialen mussten jedoch nicht nur kostengünstig gebaut werden, sondern auch die Kunden angemessen bedienen und das Ziel einer geringeren

Anzahl von Agenten und Spezialisten pro Filiale erreichen.



LÖSUNG

Teil 2: Umfassender Einsatz der Digitalisierung für ein wirklich hybrides Erlebnis

Kundenbefragungen zeigten, dass Menschen offen für einen neuen digitalen Service in einer physischen Umgebung waren. Um dies zu erreichen, fokussierte sich die Strategie auf den digitalen Concierge, angetrieben von der Unblu Branch.

Der Kunde betritt eine Bank und ruft einen Agenten oder Berater an, der im Idealfall innerhalb von 20 Sekunden auf dem Bildschirm erscheint. Der Agent kann mit dem Kunden über den Bildschirm kommunizieren und so an mehreren Standorten präsent sein. Wenn der Kunde detaillierte Unterstützung benötigt oder private Informationen besprechen möchte, wird er in einen privaten Raum geleitet, um die Beratung fortzusetzen. Ein wichtiger Anwendungsfall war zum Beispiel die Möglichkeit für Kunden ohne Debitkarte, Bargeld abzuheben. Ein bemannter Geldautomat war für diese Kunden zwar von grossem Wert, aber auch kostspielig, da er in jeder Filiale einen Mitarbeiter erforderte, ganz zu schweigen von den erheblichen Kosten, die mit einem hohen Mass an Sicherheit verbunden waren.

Jetzt kann sich der Kunde beim Betreten der Filiale an den digitalen Empfangsmitarbeiter wenden, der ihn zu einer Station leitet und einen sicheren Identifizierungsprozess durchführt. Anschliessend generiert der Mitarbeiter aus der Ferne einen QR-Code, mit dem der Kunde am Geldautomaten Geld abheben kann.



“Wir haben es so organisiert, dass die Agenten klassische Videoanrufe, Telefonanrufe und Live Chats annehmen. Die Übertragung von Aufgaben in der Filiale auf unseren digitalen Service verlief sehr reibungslos und das neue Design wird von den Kunden besser angenommen, weil es um digitale Komponenten ergänzt wurde.”



Dr André Bodmer

Leiter Customer Service Center | Corporate Developer | Vorstandsmitglied

BLICK IN DIE ZUKUNFT

Obwohl die schrittweise Einführung der digitalen Filialen durchweg positiv verlaufen ist, sieht die Valiant Bank noch Verbesserungspotenzial.

Effizienz der Agentenzuweisung

Ein wichtiger Teil der Erfahrung ist die Schnelligkeit des Services, mit dem Ziel, 89 % der Kunden, die zu uns kommen, innerhalb von 20 Sekunden zu bedienen. In Spitzenzeiten kann es jedoch schwierig sein, dieses Ziel zu erreichen, z. B. als die Einführung eines neuen Sparkontos die Zahl der Anfragen erhöhte und der KPI für die Zuweisung von Mitarbeitern auf 67 % sank. Die Aufrechterhaltung der Service-Effizienz auch in Stosszeiten wird ein Schwerpunktbereich für die Zukunft sein.

Selbstbedienungsfunktionen

Derzeit bearbeiten die Remote Call Agents einfache Angelegenheiten, während sich die Berater auf komplexe Anfragen konzentrieren. Für die Zukunft hofft die Bank, dass eine grössere Zahl einfacher Anfragen auf Selbstbedienung basiert, während die Agenten komplexere Anfragen bearbeiten und die Berater sich auf spezielle Fragen konzentrieren.

Marketing Automation

Ausserdem sind weitere Initiativen zur Marketing-Automatisierung geplant, um die Kunden proaktiv zu erreichen und ihnen einen höheren Mehrwert zu bieten, was wiederum die Kundenbindung fördert.

Möchten Sie mehr über Unblu erfahren?

Besuchen Sie www.unblu.com/resources für Zugriff auf Webinare,
Dokumente und Anwendungsfälle rund um unsere
Funktionen und Lösungen.

Schicken Sie uns bei Fragen gerne eine E-Mail an sales@unblu.com

