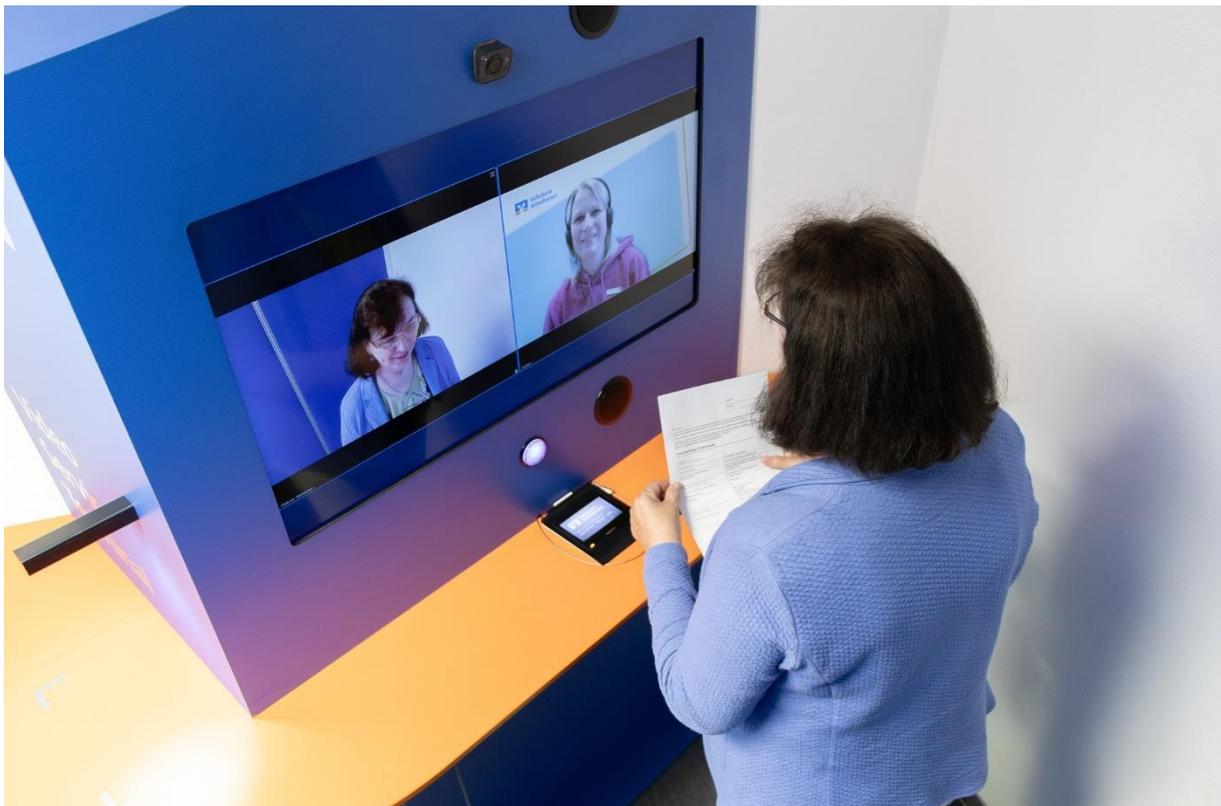


Volksbank Mittelhessen testet neues Terminal zur Videoberatung in der Geschäftsstelle Weilmünster

- **Service und Kurzberatung auch außerhalb der Öffnungszeiten möglich**
- **VideoServiceTerminal (ViSeT) ist Eigenentwicklung**
- **Ergänzung des Services, kein Ersatz für Filialmitarbeiter**

Weilmünster. Mit dem VideoServiceTerminal, kurz „ViSeT“, bietet die Volksbank Mittelhessen seit kurzem ihren Kundinnen und Kunden in Weilmünster einen zusätzlichen Anlaufpunkt zum Service sowie für kurze Beratungen an. Am Donnerstag, 2. Mai, stellten Verena Waldschmidt, Bereichsleiterin Privatkunden bei der Volksbank Mittelhessen, und Robert Meier, Vertriebsleiter für den Filialbereich Weilburg/Wetzlar Süd, die Neuentwicklung in der örtlichen Filiale vor.



Eine Kundin im Videochat mit einer Volksbank-Beraterin. (Foto: Volksbank Mittelhessen)

Neues Angebot erweitert die Servicemöglichkeiten in Filialen

„Das VideoServiceTerminal soll uns künftig im Service der Filiale unterstützen“, erklärt Verena Waldschmidt. „Es ist neben dem direkten Beraterkontakt, dem Online- und

Telefonbanking sowie der Beratung im Videochat von zuhause aus, ein weiterer Kanal, auf dem unsere Kundinnen und Kunden mit uns in Kontakt treten können.“

Das ViSeT, das derzeit testweise in der Selbstbedienungszone der Geschäftsstelle in Weilmünster im Einsatz ist, bietet Vorteile für beide Seiten. Kunden können es zum Beispiel nutzen, wenn die Kundenberater in der Filiale gerade alle im Gespräch sind. Es ist aber auch einsatzbereit, wenn die Filiale vor Ort geschlossen ist. Das erweitert die Erreichbarkeit bei Filialen mit reduzierten Servicezeiten.

In Weilmünster kann man das VideoServiceTerminal montags bis freitags von 9 bis 13 und von 14 bis 16 Uhr nutzen, an Donnerstagen bis 18 Uhr.

Wichtig ist: Die Kunden können ihre Angelegenheiten digital, aber in sicherer Umgebung mit den Bankmitarbeitern besprechen. Dies ermöglicht diesen Beratungsweg auch technisch weniger versierten Kundengruppen. Das ViSeT ist so einfach zu bedienen wie ein Geldausgabeautomat. Es sind keine Vorkenntnisse nötig, um das Terminal zu bedienen.

„Warum machen wir das? Sparen wir damit Personal? Nein, auf keinen Fall“, sagt Verena Waldschmidt. „Das ViSeT soll keine Berater ersetzen, es soll sie unterstützen und ihnen zeitliche Entlastung bringen. Der Video-Serviceberater kann Kunden ortsunabhängig beraten und ist so quasi immer am richtigen Ort“, sagt Verena Waldschmidt. „Wir haben dafür unsere Kolleginnen und Kollegen im Service gefragt, wer diese neue Art des Kundenkontaktes ausprobieren möchte, und freuen uns sehr über die starke Resonanz und das daraus entstandene Team. Hinter dem ViSeT findet man somit immer auch „waschechte Mittelhessen.“

Und Robert Meier ergänzt: „Bei unvorhersehbaren personellen Engpässen wie Krankheit oder an Tagen, an denen die Filiale geschlossen ist, ist das eine gute Möglichkeit, dass Kunden ihr Anliegen trotzdem schnell gelöst bekommen. Nicht zuletzt erlaubt das Modell den Beratern selbst mehr Flexibilität und die Möglichkeit, zeitweise digital von zuhause aus arbeiten zu können – etwas, was für die meisten Kundenberater in den Filialen bisher nicht denkbar war. Es zeigt, wie vielfältig und wichtig der Job im Service unserer Bank ist.“

Bei Erfolg soll das Angebot schnell ausgeweitet werden

Das VideoServiceTerminal ist eine Entwicklung direkt von der Volksbank Mittelhessen. Zwar gibt es ähnliche Lösungen auch schon von anderen Anbietern, doch ein internes Team aus Strategen, Technikern und Praktikern hat das ViSeT so entwickeln können, dass es

passgenau auf die Bedürfnisse der Volksbank Mittelhessen und ihrer Kunden zugeschnitten ist.

Das Gerät in Weilmünster ist ein Prototyp. Wenn das Angebot gut angenommen wird, soll es situativ ausgeweitet werden, so Verena Waldschmidt. „Mittelfristig ist unser Ziel, das ViSeT in unseren Filialen als weiteres Teammitglied zu integrieren.“

Das ViSeT wird in Weilmünster bis zu den Sommerferien in der SB-Zone stehen. Robert Meier: „Wir wollen bewusst beide Szenarien testen: eine zusätzliche Unterstützung, während auch die Filiale geöffnet ist – und den Service an den Tagen, an denen kein Kundenberater vor Ort ist. Das ViSeT-Entwicklungsteam ist schon sehr gespannt darauf, welche Erfahrungen bei dem Test gesammelt werden und ob das Angebot bei den Kundinnen und Kunden auf Akzeptanz stößt.“

Die Volksbank Mittelhessen

Die Volksbank Mittelhessen gehört mit einer Bilanzsumme von 10,8 Mrd. Euro zu den größten Genossenschaftsbanken in Deutschland. Sie betreut rund 345.000 Kunden und hat derzeit 197.230 Genossenschaftsmitglieder. Zum 31. Dezember 2023 betrieb die Volksbank Mittelhessen insgesamt 67 Geschäftsstellen, darunter ein Beraterbüro. Die Anzahl der Selbstbedienungs-Standorte beträgt 48. Unseren Kundinnen und Kunden stehen insgesamt 141 Geldautomaten zur Verfügung. Insgesamt arbeiteten zum Stichtag 1.077 Mitarbeiter für das Unternehmen, davon befinden sich 69 in Ausbildung.

Pressekontakt:

Volksbank Mittelhessen eG
Schiffenberger Weg 110
35394 Gießen

Michael Agricola

Pressereferent

Telefon: 0641 7005-663213

E-Mail: michael.agricola@vb-mittelhessen.de