

Durch Filiale zum Erfolg

Beratungskompetenz muss aber gesteigert werden

Börsen-Zeitung, 2.10.2003
Frankfurt – Eine bessere Beratungskompetenz und -qualität in der Filiale mahnte Karl-Heinz Stiller, Vorsitzender der Geschäftsführung von Wincor Nixdorf, beim Retail-Bankentag der Börsen-Zeitung an. Nur so ließen sich das Potenzial der Geschäftsstellen besser ausschöpfen, das Cross Selling steigern und Kosten senken.

Was die Profitabilität in der Filiale angeht, gebe es noch Verbesserungsmöglichkeiten. Sämtliche Aktivitäten und Prozesse müssten konsequent auf den Kunden ausgerichtet werden. Zugleich müssten Prozesse standardisiert und – vor allem im Back Office – verschlankt werden. Dazu gehöre auch die Automatisierung von Standardprozessen. Vielerorts seien die vorhandenen Daten nicht konsistent und müssten aufwendig synchronisiert werden. Es

könne nicht angehen, dass Privatkunden, die um 17 Uhr in der Stadt einkaufen, geschlossene Bankfilialen vorfinden, stellte Stiller fest. „Da, wo der Mensch ist, sollte auch die Bank sein – und verfügbar sein.“, Alternative Vertriebswege könnten Filialen nicht wirklich ersetzen. „Die wettbewerbsfähige Filiale ist der Schlüssel zum Erfolg“, so Stiller. In diesem Rahmen müssten auch die verschiedenen Vertriebswege gut verknüpft werden.

Hohe Kosteneinsparungen

Die Frage des Multikanalvertriebs sei nicht nur eine des Vertriebs, sondern auch der vorhandenen IT. Erhebliche Kosteneinsparungen könnten sich durch den Einsatz von Selbstbedienungssystemen vor allem auf der Personalseite, aber auch bei Material und Kapitalkosten ergeben.