

Bosek: „Wir wollen eine Multi-Channel-Bank sein“

15.06.2011

[Download O-Ton](#)

Integral Umfrage belegt: Mobile Bankgeschäfte werden erwartet

- 45% der Smartphonebesitzer wollen Kontostand am Handy abfragen
- Neue iPhone APP und mobiles Banking für alle Smartphones ab 25.6.
- Kunden entwickeln netbanking-APP selbst weiter
- Neue Kommunikationswege: Facebook, Video-Beratung und Webinare

„Es geht nichts über den persönlichen Kontakt mit den Menschen“, stellt Peter Bosek, Privat- und Firmenkundenvorstand der Erste Bank klar. „Dennoch wollen wir eine Multi-Channel-Bank sein und den Zugang zu Beratung und Service über alle Kanäle ermöglichen.“ Damit sieht das Management der Erste Bank Oesterreich seine klare strategische Ausrichtung in Richtung Zukunft: Zusätzlich zum klassischen Filialgeschäft werden auch verstärkt neue Kommunikationswege eingeschlagen. „Das ist eine absolut notwendige Ergänzung. Auch Banken müssen begreifen, dass social media und mobile Kommunikation langsam als selbstverständlich erachtet werden.“

Bankgeschäfte am Smartphone „selbstverständlich“

Eine große Mehrheit der Österreicher erwartet von Ihrer Bank optimierte netbanking Services für Smartphones. Laut einer aktuellen Integral Umfrage sind es einfache Bankgeschäfte und Service Applikationen die erwartet werden. ¼ der Smartphonebesitzer will Überweisungen mobil durchführen, 45% den Kontostand abrufen und 41% erwarten eine einfache Sperre bei Verlust oder Diebstahl der Kredit- oder Bankomatkarte. Die Internetnutzung liegt im zweiten Quartal 2011 bei 80% und der Trend geht eindeutig weiter in Richtung mobile Touchgeräte. 1/3 der Österreicher (das sind 43% der Internetnutzer) besitzt bereits ein Smartphone und die Bereitschaft APPs zu installieren ist sehr groß. 68% haben diese bereits installiert, immerhin 21% wissen wie das geht, nur 11% wissen nicht wie man eine APP[1] aufs Handy bringt.

Mobiles netbanking und neue iPhone APP

Erste Bank und Sparkassen reagieren auf den Smartphone Boom in Österreich. Nach dem Launch der Basisversion im Herbst 2010 wird jetzt ein optimiertes mobile netbanking für iPhone Nutzer Wirklichkeit: Die neue iPhone netbanking-APP bietet Überweisungen, Kontostandabfragen, Kreditkartenumsätze sowie eine sofortige Sperre von Bankkarten und s Kreditkarten an. Ein Highlight dabei ist die rasche „iPhone 2 iPhone“ Überweisung via Bluetooth. Dabei können sich zwei iPhone User in Echtzeit Geld von einem Handy aufs andere überweisen. Voraussetzung ist, dass beide auf ihrem iPhone die Bluetooth-Funktion aktiviert haben und im netbanking-Bereich eingeloggt sind. „Das ist besonders praktisch, um einem Freund oder Kollegen rasch etwas geborgtes Bargeld zurückzugeben“. Die kostenlose iPhone netbanking-APP ist ab 25.Juni 2011 im österreichischen APP Store von Apple downloadbar. Die bewährten Funktionen der ersten Version wie Bankomat- und Filialfinder mittels GPS, aktuelle Research News oder Fremdwährungskurse sind darin integriert.

Für alle anderen Smartphones gibt es ab sofort ein mobiles Internetportal mit netbanking das sich automatisch an das Display der jeweiligen Handymarke optimal anpasst. Diese Anwendung ist in Zusammenarbeit mit der YOC Central Eastern Europe GmbH entstanden. Eine eigene



Testuser und Blogger für Weiterentwicklung gesucht

„Damit zeigen wir, dass für uns social media kein Schmäh ist“, erklärt Peter Bosek den neuen Weiterentwicklungsansatz. Erste Bank und Sparkassen suchen ab sofort Testuser die die neue iPhone netbanking-APP und das mobile netbanking für alle Smartphones auf Herz und Nieren testen. Dabei können sich interessierte aus ganz Österreich auf <http://modernsteskonto.erstebank.at> bewerben und sich als Testuser registrieren lassen. Unter allen Bewerbern werden 3 iPads verlost. Am Ende wird eine Auswahl getroffen und die Tester bloggen in regelmäßigen Abständen ihre Erfahrungen zum mobilen netbanking und der iPhone APP. Jeder kann die ersten Erfahrungsberichte natürlich kommentieren und seine Meinung zum Thema äußern. Die Verbesserungspunkte und Weiterentwicklungsvorschläge werden direkt an das Entwicklerteam weitergeleitet das sich ernsthaft damit auseinandersetzt. Nach Prüfung werden mögliche Erweiterungen per Update den Usern zur Verfügung gestellt. „Als erste Bank Österreichs leben wir damit social media wirklich“, unterstreicht Bosek. Die Bewerbung als Testuser ist bis 11.Juli möglich, danach startet der Blog.



[Download \[jpg; 661.0 KB\]](#)

Social media, Kundenchat und Web-Beratung

„Die Kommunikation mit den Kunden wird nicht nur mobiler, sondern auch vielfältiger“, hält Bosek fest. Während viele Unternehmen Plattformen wie Facebook noch ignorieren oder nur statische Präsenzen aufmachen, präsentiert sich die Erste Bank dort als offener und gesprächsbereiter Partner. „Neben aktuellen Bankinformationen und Gewinnspielen stellen wir uns auch durchaus kritischen Fragen. Diesen offenen Dialog mussten wir erst einmal aushalten lernen“. Das dieses Bedürfnis durchaus gegeben ist, lässt sich an den stark steigenden facebook Zahlen ausmachen: 2,5 Millionen Österreicher sind bereits aktive Nutzer auf dieser Plattform, die Fanseiten der Erste Bank wachsen mit: www.facebook.com/erstebank bzw. www.facebook.com/erstebank.sparkasse.

Als weitere Maßnahme pilotiert die Erste Bank zurzeit Webinare mit Kunden zum Thema Fremdwährungsfinanzierungen. An den ersten 7 Webinaren haben über 170 Kunden teilgenommen. Ferner wurden 400 Kunden telefonisch zu einer Web-Beratung eingeladen. Bei dieser Einzelberatung im Web steht der Bank-Experte per Webmeeting mit Videoübertragung mit den meist von zu Hause ausgewählten Kunden in Kontakt. Mit jedem Kunden werden individuell mögliche Maßnahmen besprochen, die der Kunde zur Reduktion der Risiken seiner FW-Finanzierung auf Basis der erwarteten Zins- und Währungsentwicklungen setzen kann. Die Installation einer eigenen Software beim Kunden ist dabei nicht nötig da die Web-Beratung über eine online Software läuft. Im Mai wurden 25 Web-Beratungen erfolgreich durchgeführt, weitere 100 sind mit Kunden vereinbart. Ein weiteres Projekt, das wir momentan prüfen, ist der Berater Chat. Dabei können Kunden über die Homepage sich per Chat direkt mit einem Mitarbeiter verbinden lassen und so ihre Fragen online stellen die in Echtzeit beantwortet werden. „Wir wollen diese Bereiche weiter ausbauen um neben unseren Filialen und Telefonservices auch online bestmöglich erreichbar zu sein“, so Bosek.

[1] Application: Anwendungen für Smartphones, die über einen in das Betriebssystem integrierten Onlineshop bezogen und direkt auf dem Smartphone installiert werden können.

[APP-Banking nur ein Hype? \[pdf; 724.5 KB\]](#)