



Drive through – ein neues Service-Erlebnis

Früher Rohrpost, heute interaktive Bildschirme in HD-Qualität: Die **BBVA Compass** in den Vereinigten Staaten hat in Kooperation mit Wincor Nixdorf eine innovative Lösung für Kunden entwickelt, die ihre Bankgeschäfte vom Fahrzeug aus erledigen möchten.

Früher musste sich der Bankkunde am Autoschalter gelegentlich den Rücken verrenken, um die Terminal-Tastatur bedienen zu können. Früher wurden Schecks oder andere Dokumente über die pneumatische Rohrpost zu einem hinter dicken Glasscheiben befindlichen Schalter transportiert. Dann musste der Kunde warten, bis Bargeld oder Dokumente auf demselben Weg wieder

zu ihm zurück gelangten. Klingt völlig überholt? Ja – jedenfalls für Bankkunden, die den neuen Drive through-Service benutzen, den die BBVA Compass erprobt.

Die US-Tochter der spanischen Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) verschafft ihren Kunden damit an vorerst sechs Standorten in Houston/Texas und Umgebung ein ganz neues Service-Erlebnis. Wer mit seinem Auto in

die Drive through-Spur einfährt, stößt auf ein besonders schlank designtes Terminal, das mit einem 24 Zoll großen Touchscreen in HD-Qualität ausgerüstet ist. »Das System ist von Grund auf so konzipiert, dass es vom Kunden mit optimaler Bequemlichkeit bedient werden kann«, sagt Alex Carriles, Director Self-Service Channels bei der BBVA Compass. Unter anderem weist der Bildschirm größere Touch-Bedienflächen und eine intuitive Benutzerführung auf. Highlight allerdings ist die eingebaute Gesichtserkennungstechnologie: Sie passt die Darstellung der Bildschirmhalte durch Verschieben nach oben oder nach unten automatisch an die Sitzhöhe des Fahrers an.



Beratung per Video

Von ihrem Fahrzeug aus können die Benutzer zunächst zwischen drei Varianten wählen: Full-Service, Self-Service und unterstützter Self-Service. Wer den Full-Service in Anspruch nehmen will, berührt einfach die »Live teller«-Fläche auf dem Touchscreen. Daraufhin erscheint auf dem Bildschirm, nahezu in Originalgröße, das Videobild eines Mitarbeiters, der dem Kunden eine persönliche Beratung per Videokonferenz anbietet. Vertraulichkeit beim Gespräch ist durch abgeschirmte Lautsprecher gewährleistet.

Für reine Self-Service-Kunden stehen dieselben Funktionalitäten wie bei jedem anderen Drive through-Terminal bereit. Nach Eingabe von Kreditkarte und PIN können sie also unter anderem Bargeld einzahlen oder abheben. Der unterstützte Self-Service schließlich ist insbesondere auf jene Kunden ausgerichtet, die sich mit dem neuen System noch nicht zurechtfinden oder aufgrund auftauchender Bedienungsprobleme Hilfe benötigen.

Auch in diesem Fall werden sie per Video von einem Mitarbeiter unterstützt, der den Kunden die einzelnen Bedienschritte erklärt. »Alternativ kann der Mitarbeiter die gewünschte Transaktion auch vollständig selbst durchführen – eine interessante Option, weil die Kunden dabei lernen, was sie falsch gemacht haben und die Fehler bei ihrer nächsten Transaktion nicht wiederholen.«

Die Mitarbeiter gehören zu einem speziellen Beratungsteam, angesiedelt im zentralen Call-Center der Bank in San Antonio. Sie sprechen Englisch und Spanisch und sind für die Beratung per Video besonders geschult. »Lächeln und immer Blickkontakt halten«, nennt Alex



»Weit mehr als nur Lieferant – Wincor Nixdorf war ein echter Kooperations- und Lösungspartner.«

Alex Carriles · Director Self-Service Channels bei der BBVA Compass

Carriles als wichtige Grundregeln. Carriles sieht die Möglichkeit zur persönlichen Beratung in einer SB-geprägten Umgebung als besonderen Vorteil an, um die Kundenakzeptanz weiter zu steigern.

Derzeit ist der neue Drive through-Service an vier Standorten in Houston sowie je einem Standort in Pearland und in Laredo verfügbar. Die BBVA Compass plant, noch in diesem Jahr zusätzliche Systeme bereitzustellen – und zwar in unterschiedlichen Konfigurationen, um noch mehr über Kundenverhalten und Kundenpräferenzen zu erfahren. Darüber hinaus will die Bank weitere innovative Services testen – etwa die NFC-Technik für kontaktlose Transaktionen oder die RFID-Technologie zur automatischen Unterstützung bestimmter Kundenwünsche, etwa bezüglich der Sprachwahl oder der Wahl der gewünschten Services.

Echte Lösungspartnerschaft

Mit den Systemen, in denen moderne Cineo-Technologie arbeitet, werden Transaktionen abgewickelt und Informationen automatisch präsentiert. Darüber hinaus unterstützen die Systeme eine Reihe weiterer Funktionen, die von der BBVA aktiviert werden können. Zum Beispiel können die Video-Mitarbeiter Dokumente direkt an die Terminals schicken und dem Kunden in ausgedruckter Form zur Verfügung stellen. Eine weitere Funktion ermöglicht es, über ein »White Board« mit Bankkunden zu kommunizieren, die unter beeinträchtigtem Hörvermögen leiden.

Die Drive through-Stationen der BBVA werden von einer stetig steigenden Anzahl an Kunden genutzt. »Für uns selbst eröffnet der neue Service weitere Spielräume, um Kapazitäten effektiver zu organisieren und um zusätzliche Anstöße für mehr Umsatz zu generieren«, sagt Alex Carriles. Die Hardware, dazu auch weitgehend die Software für die neue Drive through-Lösung der BBVA stammt von Wincor Nixdorf. Außerdem hat Wincor Nixdorf die Integration der Video-Anwendung, entwickelt von der Firma Atento, übernommen. Gleiches gilt für die Integration der vom Design-Partner der BBVA, der Gravity Europe entwickelten Touch-Bildschirme. »Weit mehr als nur Lieferant – Wincor Nixdorf war ein echter Kooperations- und Lösungspartner«, erklärt Alex Carriles. »Und diese Partnerschaft erstreckt sich bis hin zu CEO Eckhard Heidloff, der sich persönlich für dieses Projekt engagiert hat.«