

Kommentar

Hybrid-Beratung in Sparkassen: Jetzt geht es um das Wie

„Die Beratung über alle Kanäle hinweg wird zum Schlüssel für künftige Wettbewerbsfähigkeit. Doch bevor Institute über die Umsetzung nachdenken, müssen sie klären, welches Ziel sie damit verfolgen. Nur mit einer klaren strategischen Ausrichtung kann Hybrid-Beratung ihr Potenzial entfalten.“

Marcel Kastner, Geschäftsführer der FORT.SCHRITT GmbH

Weinheim, 27. Oktober 2026 – Die Hybrid-Beratung ist in den Sparkassen angekommen – zumindest als strategische Notwendigkeit. In der Umsetzung zeigt sich jedoch ein sehr unterschiedliches Bild. Während einige Institute bereits kanalübergreifend beraten, stehen andere noch vor organisatorischen, technischen oder personellen Grundsatzfragen. Um zukunftsfit zu werden, geht es jetzt darum, die kanalübergreifende Beratung strategisch, konsequent und institutsspezifisch umzusetzen.

Eine erfolgreiche Umsetzung beruht auf drei Säulen:

1. Hybrid-Beratung braucht ein Ziel

Zu Beginn müssen Institute eine zentrale Frage beantworten: Warum wollen wir Hybrid-Beratung überhaupt einführen? Die Gründe dafür können ganz unterschiedlich sein. Beispielsweise die eigene Reichweite erhöhen, vorhandene Ressourcen besser einsetzen oder sich von reinen Online-Banken abgrenzen. Gleichzeitig muss klar sein, welchen Mehrwert das Modell für die Kunden schaffen soll, etwa mehr Flexibilität bezüglich Ort, Kanal und Zeitpunkt der Beratung, ohne auf persönliche und individuelle Beratung verzichten zu müssen. Wichtig dabei ist, dass die Institute dieses Ziel über alle Hierarchieebenen hinweg transparent kommunizieren und die Führungskräfte es vorleben. Erst dann folgen die Entscheidungen über die konkrete Umsetzung.

2. Der Mensch entscheidet über den Erfolg

Video- und Online-Beratung verändern die Gesprächsführung, sie stellen also neue Anforderungen an die Arbeitsweise und digitale Kompetenz. Mitarbeiter brauchen deshalb Orientierung, Sicherheit und eine praxisnahe Qualifizierung. Allerdings gibt es hierbei nicht den einen Weg, der für jede Sparkasse funktioniert. Entscheidend ist, vorhandene Kompetenzen zu nutzen und die Mitarbeiter gezielt auf die neue

Beratungssituation vorzubereiten. Denn die Hybrid-Beratung steht und fällt mit den Menschen, die sie im Alltag umsetzen.

3. Die Rahmenbedingungen müssen stimmen

Das Modell Hybrid-Beratung muss als Ganzes funktionieren: von der technischen Ausstattung und den rechtlichen Anforderungen über klare Rollen bis hin zu durchgängigen Prozessen. Ebenso wichtig sind die Befähigung der Mitarbeiter und das Beratungserlebnis für den Kunden. Häufig bremsen aber Schwächen in dem einen Handlungsfeld die Umsetzung an anderer Stelle aus. Fehlt beispielsweise eine ausreichend leistungsfähige Netzanbindung oder reichen die vorhandenen Leitungskapazitäten nicht aus, lässt sich eine stabile Videoberatung nur eingeschränkt realisieren. Institute müssen im ersten Schritt prüfen, was technisch und organisatorisch möglich ist und wo sie nachsteuern müssen.

Am Ende muss die Hybrid-Beratung zwei Seiten zusammenbringen: den Wunsch der Kunden nach flexiblen Zugangswegen und persönlicher Beratung sowie die organisatorischen und personellen Möglichkeiten der Institute. Viele Sparkassen begreifen diese Beratungsform heute noch als isolierten zusätzlichen Kanal – was sie jedoch sein sollte: ein ganzheitliches kanalübergreifendes Beratungserlebnis. Nur wenn die Banken Hybrid-Beratung in allen Bereichen konsequent umsetzen, nutzen sie ihre personellen Ressourcen effizient und bleiben langfristig leistungs- und wettbewerbsfähig.

Pressekontakt:

FORT.SCHRITT GmbH
Marcel Kastner
Bergstraße 49
69469 Weinheim
Tel.: +49 (0)6201 - 4693 700
m.kastner@fortschritt-gmbh.de
www.fortschritt-gmbh.de

VOCATO public relations GmbH
Verena Schmorleiz/Corinna Bause
Toyota-Allee 29
50858 Köln
Tel.: +49 (0)2234 - 60 198-15/-19
vschmorleiz@vocato.com,
cbause@vocato.com
www.vocato.com

Über FORT.SCHRITT

Die FORT.SCHRITT GmbH berät Banken, Sparkassen und Bausparkassen bei der Gestaltung und Optimierung IT-gestützter Prozesse. Seit seiner Gründung im Jahr 2015 agiert das Beratungsunternehmen mit Sitz in Weinheim als Schnittstelle zwischen der fachlichen und der IT-Seite. Es hilft seinen Kunden, Prozesse zu digitalisieren und kosteneffizienter sowie nach regulatorischen Bestimmungen aufzusetzen. Bisher hat das Unternehmen knapp 450 Beratungsprojekte erfolgreich umgesetzt.

Im FORT.SCHRITT-Team arbeiten zurzeit über 30 Mitarbeiter, die die Einführung digitaler Lösungen mit hoher bankfachlicher Expertise begleiten. Geschäftsführer sind Thomas Trompeter und Marcel Kastner.

Bildmaterial:



Bild: Marcel Kastner, Geschäftsführer der FORT.SCHRITT GmbH

Bildquelle: FORT.SCHRITT GmbH