

Pressemitteilung

Branchenausblick 2026: Wie Banken mehr Kundennähe und konsistente Organisationsprozesse erreichen

Hybrid-Beratung wird zum Dreh- und Angelpunkt moderner Kundeninteraktion

Weinheim, 3. Dezember 2025 – 2026 rücken für Banken und Sparkassen zwei Kernfragen in den Mittelpunkt: Wie gewinnen und halten wir weiterhin Kunden – und wie begleiten wir sie durchgängig über alle Kanäle hinweg? „Der Wettbewerb wird härter. Digitale Standards steigen, Filialnetze verändern sich und Kunden erwarten ein konsistentes Beratungserlebnis“, sagt Marcel Kastner, Geschäftsführer der [FORT.SCHRITT GmbH](#). Das Unternehmen berät Finanzinstitute bei der Gestaltung und Optimierung IT-gestützter Prozesse.

Für das Jahr 2026 identifiziert FORT.SCHRITT drei Stellschrauben, mit denen sich Finanzinstitute zukunftsfähiger aufstellen können:

1. Kundengewinnung vereinfachen und intelligent steuern

In der frühen Kontaktpphase entscheiden Faktoren wie Transparenz, Reaktionsgeschwindigkeit und klare Zuständigkeiten über den weiteren Verlauf eines Kundenkontakts. Sind diese nicht gegeben, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass Interessenten aussteigen, bevor ein echtes Beratungsgespräch überhaupt zustande kommt. „Institute müssen potenziellen Kunden frühzeitig Orientierung bieten und sie strukturiert in den Prozess überführen“, sagt Kastner. „Dafür braucht es klare Einstiegspunkte, einheitliche Botschaften und eine gezielte Erstsprache, die Bedarfe schnell identifiziert.“

Unter anderem ein smartes Ansprache-Management unterstützt dies, indem es Daten- und Zahlungsstromanalysen sowie das Kampagnenmanagement automatisiert. Mitarbeiter im Service und in der Beratung erhalten datenschutzkonform Hinweise auf potenzielle Bedarfe – Cross-Selling-Potenziale lassen sich dadurch früh identifizieren und Anfragen zielgerichtet weiterleiten. Was im Erstkontakt beginnt, setzt sich in der Beratung fort: Ein sauber gesteuertes Ansprache-Management bildet die Grundlage dafür, dass die (hybride) Beratung später ohne Brüche funktioniert.

2. Hybrid-Beratung konsequent einführen und weiterentwickeln

Als Teil einer Omnikanal-Strategie ermöglicht hybride Beratung Kunden, bei jedem

Prozessschritt zwischen verschiedenen Kanälen zu wählen. Die technische Grundlage hierfür haben einige Häuser bereits geschaffen – jetzt gilt es, sie auch strategisch zu nutzen. Kastner: „An einem konsistenten Beratungserlebnis mangelt es noch vielerorts. Eine hybride Beratungskette gelingt aber nur dann, wenn der Kanalwechsel für die Kunden nahtlos erfolgt.“ Banken und Sparkassen stehen somit vor der Aufgabe, digitale Erreichbarkeit und persönliche Nähe intelligent miteinander zu verbinden. So können sie sich von rein digitalen Wettbewerbern abgrenzen und ihre Position als kundenzentrierte, zukunftsfähige Partner stärken.

Am **11. Dezember um 15:30 Uhr** bietet FORT.SCHRITT ein Webinar zum Thema „**Kundenberatung goes Hybrid**“ an. Anmeldung [hier](#).

3. Berechtigungsmanagement als Grundlage stabiler Prozesse

Damit hybride und digitale Beratungswege zuverlässig funktionieren, benötigen Institute eine klare, prüfungsfeste Steuerung ihrer Zugriffsrechte. Ein definiertes Berechtigungsmanagement sorgt dafür, dass Rollen und Verantwortlichkeiten eindeutig definiert sind, unzulässige Kombinationen vermieden und Prozesse sauber dokumentiert werden. „Berechtigungsmanagement ist kein technischer Randaspekt“, erklärt Kastner. „Es ist ein zentrales Element der Governance und bildet das Fundament für stabile, sichere und rechtskonforme Beratungsprozesse.“

Konsistenz als Wettbewerbsvorteil

Banken und Sparkassen stehen vor der Aufgabe, Kundengewinnung zu vereinfachen, hybride Prozesse zu professionalisieren und interne Berechtigungen klar zu strukturieren. Institute, die (potenzielle) Kunden gezielt ansprechen, sicher durch den Prozess führen und auf allen Kanälen dieselbe Beratungsqualität bieten, werden sich auch in den kommenden Jahren erfolgreich im Wettbewerb behaupten. „Konsistenz wird zum entscheidenden Faktor für nachhaltige Kundenbeziehungen. Wer 2026 die Grundlagen dafür legt, wird langfristig profitieren“, fasst Kastner zusammen.

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 400 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 1: Marcel Kastner, Geschäftsführer der FORT.SCHRITT GmbH

Bildquelle: FORT.SCHRITT GmbH