



## Post modernisiert ihr Angebot und bietet Videoberatung in der Filiale an

Die Schweizerische Post holt die Digitalisierung in die Filiale. Kundinnen und Kunden in Oberwil können ihre Anliegen per Videoanruf klären. Kundenrückmeldungen zeigen: Das Angebot kommt an.

«Ich möchte gerne, dass Sie meine Post während der Ferien zurückbehalten.» Statt am Schalter können solche Anliegen in der Oberwil auch per Videoanruf gelöst werden. Die Post testet das Angebot seit 2024 in 6 Filialen. Ob es darum geht, einen Strafregistrauszug zu bestellen, ein Postfach zu eröffnen oder allgemeine Auskünfte zur Post einzuholen – all das ist nun bequem per Video möglich. Um den Service zu nutzen, begibt sich die Kundin in eine separate Beratungskabine in der Filiale. In einer diskreten und ruhigen Atmosphäre erhalten die Kundinnen und Kunden eine umfassende Beratung. Wenn beispielsweise in der Postfiliale die Wartezeiten am Schalter etwas länger sind, kann man in der Beratungskabine einfach und schnell ein Anliegen per Videoanruf erledigen.

### Neun von zehn Sternen

Die Kundinnen und Kunden bewerten die Video-Beratung mit durchschnittlich neun von zehn Sternen. «Die Beratung mittels Videoanruf eröffnet neue Möglichkeiten», erklärt Ueli Lüdi, Leiter Filialnetz der Post. «Unsere Kundinnen und Kunden schätzen die Möglichkeit, ihre Anliegen bequem und schnell per Videoanruf zu klären.» Natürlich entscheiden die Kundinnen und Kunden weiterhin selbst, ob sie den traditionellen Schalter oder die Video-Beratung nutzen möchten. Vor Ort unterstützen die Postmitarbeitenden die Kundinnen und Kunden beim ersten Videoanruf auf Wunsch gerne.

### Die Digitalisierung in der Filiale

Die Post hat erkannt, dass die Kundschaft vermehrt digitale und flexible Beratungsangebote wünscht. Online-Formate sind zur Normalität geworden, viele Kundinnen und Kunden sind sich gewohnt, via Post-App ein Paket abholen zu lassen oder bei einer Frage Kontakt per Live-Chat mit dem Contact Center der Post aufzunehmen. «Mit der Beratung per Videoanruf verbinden wir die Vorteile einer physischen Filiale mit der Flexibilität einer digitalen Lösung», sagt Ueli Lüdi. Die Post plant, die Videoberatungsformate schweizweit einzuführen – sowohl in den eigenen Filialen als punktuell auch in Filialen mit Partner. Die Post investiert auch in den nächsten Jahren in Technologie, Formate, Auftritt und Nachhaltigkeit des Filialnetzes – um es entlang der sich ändernden Kundenbedürfnisse weiterzuentwickeln.