

»Volksbanking« auf allen Kommunikationskanälen



Der Kunde entscheidet, welchen Weg zur Bank er wählen möchte und welche Leistungen für ihn situativ relevant sind.

von Markus Dauber

Im Dreiklang des Zielbilds „Kundenfokus 2020“ persönlich – persönlich-digital – digital hat die Volksbank in der Ortenau, Offenburg, ihre Leistungs- und Zugangsangebote entwickelt und die Kommunikation mit ihren Mitgliedern und Kunden aufgestellt.

Digitalisierung ist der Treiber der Veränderung im Bankengeschäft, aber auch in vielen anderen Teilen der Wirtschaft. Die Volksbank in der Ortenau hat schon frühzeitig darauf reagiert, um diesen Wandel aktiv zu gestalten. Wichtig ist es dem Vorstand der Bank, dass die Bank ihren Kunden für deren jeweilige Bedarfssituation die entsprechende Lösung anbietet.

Persönlich

Basis bildet nach wie vor das klassische, persönliche Banking in den Beratungszentren und Geschäftsstellen. Die altbewährte Filiale hat zwei Grundfunktionen: den persönlich bedienten Kundenservice rund um alle Fragen zum Konto, Zahlungsverkehr, Versicherungen, Bausparen und vieles mehr. Zum anderen steht die Filiale für die individuelle Beratung. Mit dem Anspruch an die Qualitätsführerschaft in der Kundenberatung erleben Kunden die Beratungsqualität rund um Liquidität, Vermögensaufbau und Anlage, Absicherung, Vorsorge und Immobilien. Sehr hohe Zufriedenheitswerte, gute Vertriebsergebnisse und zahlreiche Auszeichnungen sind das Ergebnis.

Persönlich-digital

Vor über zehn Jahren hat die Volksbank in der Ortenau begonnen, das persönlich-digitale Banking in ihrem KundenServiceCenter (KSC) aufzubauen. Dort wurde eine Verbindung von persönlichen Service- und Beratungsleistungen über verschiedene digitale Kommunikationswege zusammengefasst. Herzstück ist nach wie vor der telefonische Kundenservice. Das Angebot wurde vor einigen Jahren um den Online-Chat über die Volksbank-Homepage erweitert. So wird heute eine über achtzigprozentige fallabschließende Bearbeitung aller Serviceanfragen im KSC mit höchster Kundenzufriedenheit erreicht.

Die Bank hat dem veränderten Kundenverhalten und damit einhergehender rückläufiger Filialfrequenzen Rechnung getragen, ihre Angebote erweitert und an ausgewählten Standorten den persönlichen Service vor Ort in V@Service umgewandelt. Die Kunden haben über einen ganz einfach zu bedienenden Video-Chat mit dem KundenServiceCenter einen direkten Zugang zu einem Mitarbeiter aus dem KSC.

Mit V@ON, der neuen Onlineberatung, hat die Volksbank in der Ortenau im April 2017 die persönlich-digitale Beratung umgesetzt. Sie hat eine Verbindung geschaffen, von persönlicher Beratung und bequemen Banking von zu Hause aus oder von unterwegs – ohne auf die gewohnte und bewährte Beratungsqualität der Volksbank zu verzichten. So setzt sie genossenschaftliche Beratung analog einer Filialberatung ein und schafft inhaltliche Beratungsqualität wie in der Filiale. Somit bringen wir mit V@ON unsere Beratung zum Kunden nach Hause.

Für V@ON benötigen die Kunden lediglich ein Telefon und einen Zugang zur Volksbank-Homepage, egal, ob am Smartphone, PC oder über ein Tablet. Über die Homepage kann man die Online-Beratung ganz einfach starten – kostenlos und ohne Herunterladen einer Software. Auch Interessenten, die bisher keine Kundenbeziehung zur Bank pflegen, wird dieser Beratungsservice kostenfrei angeboten.

Der Berater kann dem Kunden auf seinem Bildschirm alle relevanten Informationen zeigen und die Beratung durchführen. „Dabei sind wir neben der Nutzung der Assistenten für die einzelnen Bedarfssfelder auch in der Lage, über ein Pad zu individualisieren, also zum Beispiel einen Zeitstrahl zu malen oder besondere Dinge hervorzuheben“, erklärt Thomas Huber, Direktor Privatkunden der Volksbank in der Ortenau. Der Kunde erlebt also auch digital die gleiche Beratungsqualität wie in der persönlichen Beratung. Der Berater hat – auf Wunsch des Kunden hin – die Möglichkeit, sich über Video live in die Beratung zu schalten. V@ON ist persönlich, ist einfach, bequem und

sicher. Natürlich erfüllt diese Verbindung alle datenschutzrechtlichen und sicherheitsrelevanten Anforderungen. Es werden keine Kundendaten übers Netz versendet, sondern der Kunde schaut über sein Endgerät auf den Bildschirm des Beraters.

Die Bank hat sich bewusst dafür entschieden, im ersten Schritt eine Pilotgruppe, bestehend aus zwei Mitarbeitern, zu installieren. Sie hat die technische Basis erarbeitet und die Umsetzung für eine vorgangsgesteuerte Umsetzung der Beratungsqualität in V@ON entwickelt. Dafür wurden in einer „family-and-friends“-Phase erste Tests durchgeführt. Aufgrund dieser Erkenntnisse wurden die Vorgänge verfeinert. Diese Erfahrungen sind in die Schulungen zur Qualifizierung in der Onlineberatung eingeflossen. Mittlerweile sind wir im Regelbetrieb und sprechen aktiv online-affine Kunden auf unser neues Angebot an. Wir bekommen tolle Rückmeldungen und freuen uns über eine sehr erfolgreiche Startphase. Im nächsten Schritt werden Onlineberater aus den Segmenten Baufinanzierung, Firmenkunden und vermögende Privatkunden eingesetzt. Entsprechende Mitarbeiter aus den genannten strategischen Geschäftsfeldern werden derzeit geschult. Banken, die V@ON ebenfalls für ihre Kunden einsetzen und von dem Pionierwissen der Volksbank in der Ortenau profitieren möchten, bietet die Bank ihre Unterstützung an. Ansprechpartner ist Thomas Huber, Direktor für das Privatkundengeschäft (thomas.huber@volksbank-ortenau.de).

Digital

Im Mittelpunkt des digitalen Bankings steht das Onlinebanking-Angebot. Dies kann über Zugangswege wie Internet, mobile Endgeräte, Mediaterminals – und ganz neu – die Volksbank-Sprachassistentin Alexa erfolgen, unabhängig von Ort und Zeit. Online-Banking ist wesentlich leistungsfähiger als früher. Heute gibt es einen strukturierten Überblick über Einnahmen/Ausgaben, Wertpapiere können direkt geordert werden. Mit Selbstberatungstools kann man sich für Finanzthemen sensibilisieren und direkt Produkte abschließen. Die Entwicklung und die Möglichkeiten in der Digitalisierung sind wirklich atemberaubend und die Volksbank in der Ortenau präsentiert sich moderner als je zuvor. Hier können wir es mit jeder Distanzbank und jedem Fintech aufnehmen. Ich bin begeistert und verweise unter anderem auf die VR-Banking-App, auf Funktionen wie Scan to bank, mit der man Rechnungen ganz einfach überweisen kann, integrierte Brokeragefunktionen oder auf das Personal-Financial-Planing-Tool „Finanzmanager“.

Das Online-Postfach ermöglicht den direkten Kontakt zum Berater sowie den sicheren Zugang und

Austausch von Dokumenten. Der Kunde wird von der Bank per E-Mail oder SMS benachrichtigt, wenn etwas Neues in sein elektronisches Postfach eingestellt wurde. Alternativ zum Papierauszug kann der Kontoauszug elektronisch abgerufen und ganz einfach im PDF-Format bei Bedarf heruntergeladen werden. Das Besondere: Die Bank archiviert die Kontoauszüge zehn Jahre für ihre Kunden. So werden nicht nur Zeit und Wege gespart, sondern auch gleichzeitig etwas für die Umwelt getan. Verstärkt setzt die Bank auch Angebote für Selbstberatungstools mit dem Ziel des medienbruchfreien Selbstabschlusses und hier auch einige Angebote aus dem Verbund ein. Aktuell pilotiert die Volksbank mit „My invest“ das Thema „robo advice“ mit der Union Investment. Abgerundet wird die digitale Kommunikation durch die Aktivitäten im Bereich Social Media.

AUTOR

Markus Dauber
Volksbank in der Ortenau eG
Vorsitzender des Vorstands

Erste Genossenschaftsbank mit eigenem Volksbank-Alexa-Skill

Abzuwarten, was die Zukunft an Veränderungen bringt, war für die Volksbank in der Ortenau noch nie eine Option. Ihr Anspruch ist es, Zukunft zu gestalten. Daher hat sich die Bank schon sehr früh mit dem Thema Sprachsteuerung und künstliche Intelligenz (KI) beschäftigt, denn das Potenzial der künstlichen Intelligenz wird den Alltag radikal verändern und auch die Zukunft der Banken und des Banken-Service maßgeblich mitbestimmen. Innovationsberater sehen nicht nur für Verbraucher, sondern auch für Unternehmen große Chancen, den Kontakt zum Kunden zu vertiefen. Für kaum eine andere Branche bieten sich so viele Chancen wie für die Banken.

Für den Sprachsteuerungsdienst hat die Volksbank in der Ortenau in Zusammenarbeit mit der biexcellence Software GmbH, einem erfahrenen Anbieter von Business-Intelligence-Lösungen, den ersten eigenen Alexa-Skill für das Genossenschaftsbanking entwickelt. Nach dem Herunterladen des kostenlosen Skills kann der Nutzer völlig unkompliziert den Sprachassistenten mit den Worten „Alexa frage Volksbank ...“ aktivieren.

Alexa beantwortet Fragen rund um das genossenschaftliche Banking, Aktienkurse, Neuigkeiten der Bank, Öffnungszeiten der Geschäftsstellen und Standorte von Geldautomaten. Außerdem beinhaltet sie ein kleines Finanzlexikon. Mit dem, was Alexa heute „kann“, steht das Projekt noch am Anfang der Möglichkeiten. Mit Unterstützung des Software-Dienstleisters wird der Volksbank-Skill weiterentwickelt und permanent optimiert. Sagt Alexa beispielsweise „sei nachsichtig, ich lerne noch“, ist das nicht etwa ein Problem. Unbeantwortete Fragen sind vielmehr die Basis für die Weiterentwicklung der Fähigkeiten des Skills.

Alexa ist erst der Anfang. Die Volksbank in der Ortenau und biexcellence arbeiten aktuell schon an ganz eigenen Lösungen, um sprachgesteuerte Assistenten von den Servern und Nutzungsbedingungen bei Amazon oder Google loszulösen. Dadurch besteht zukünftig die Möglichkeit, eigene Chatbots und Sprachassistenten zu entwickeln. Diese können dann völlig autark arbeiten und somit auch über personenbezogene Daten Auskunft geben. Die ersten eigenen KI-Lösungen können Kunden bereits im Frühjahr 2018 erwarten. Dieses Plus an Service und Sicherheit kann künftig auch als On-Premises-Lösung vollständig in die Hand der Bank übergehen. Das dadurch gewonnene Kundenvertrauen ist ein wichtiger nächster Schritt auf dem Weg zur erfolgreichen Digitalisierung von Bankprozessen. Durch die Leistungen des virtuellen Assistenten für Volksbanken können einige Kundenservice-Anfragen ausgelagert und der Fokus telefonischer oder persönlicher Hilfestellungen auf individuellere Themenbereiche gelenkt werden. Dies ist nur eine der wenigen Entlastungen, die eine sprachgesteuerte Applikation Finanzdienstleistern letztlich bieten kann.

Banken, die den Alexa-Skill der Volksbank in der Ortenau und kommende KI-Lösungen ebenfalls nutzen möchten, bietet die Volksbank in der Ortenau auch in diesem Thema als Pionier gerne ihre Hilfestellung an. Erste Volksbanken haben diese Möglichkeit schon genutzt und konnten ihren eigenen Skill schon „publishen“. Die KI-Lösungen der Volksbank bringen digitale Services zu genossenschaftlichem Banking zu den Kunden und stellen den Wert der Kommunikation ins Zentrum eines erfolgreichen Kundenservice der Zukunft. Nähere Informationen und konkrete Angebote zu dem Volksbank-Skill für Amazons Alexa und den weiteren Entwicklungen sind unter www.fragvolksbank.de zu finden.

Die innovativen Technologien und Produkte verändern unsere Branche radikal. Treiber dieses Wandels ist immer die Usability – also die Zeit, die ein Mensch braucht, um sein Ziel zu erreichen. Es ist die Aufgabe des Vorstands, die mentale Transformation in der Bank sicherzustellen und die richtigen Methoden im Unternehmen zu implementieren. Nur bei einer möglichst hohen digitalen Souveränität und dem eigenen „Tun“ kann man die vielfältigen Möglichkeiten der „neuen Welt“ erlernen und die Kreativität der Mitarbeiter anregen. Nicht Hierarchie, sondern Agilität und Spaß an der Ideenentwicklung sind die Treiber der Unternehmensentwicklung. Die Entwicklung des Alexa-Skills erfolgte wie bei einem Startup in rund zwei Wochen. Dieses kleine Projekt steht stellvertretend für viele andere Innovationen in unserer Bank und wird mit Sicherheit nicht die letzte sein. ■