

Innovatives Beratungsangebot für die Ortenau

V@ON – die Zukunft ist digital-persönlich

Die Digitalisierung im täglichen Leben ist nicht wegzudiskutieren, daher stellt sich den Volksbanken und Raiffeisenbanken die Frage: Was macht unsere Leistung eigentlich aus? Für die Volksbank in der Ortenau eG ist es ganz klar die persönliche Beratung, bei der wir für unsere Kunden und Mitglieder nicht als gesichtsloses Servicecenter, sondern als menschliches Gegenüber präsent sein wollen. Dass dies nicht im Widerspruch zu einer digitalisierten Kommunikation stehen muss, beweisen wir mit unserer Online-Beratung V@ON. Diese kombiniert die persönliche Beratung mit den digitalen Medien – und bietet unseren Kunden und Mitgliedern eine bequeme Möglichkeit, mit unseren Beratern in Kontakt zu treten.

Thomas Huber



Fast alle Deutschen sind heute im Internet unterwegs. Bei der jungen Generation liegt die Quote bei beinahe 100 Prozent, aber auch die Gruppe der 45- bis 64-Jährigen ist mit etwa 90 Prozent kaum weniger stark vertreten. Die ältere Generation hat zwar weniger Interesse an sozialen Netzwerken, aber Information und Einkauf in Online-Shops sind alltäglich.

Die Zukunft ist digital – und persönlich

Die Digitalisierung ist also Alltag in der Gesellschaft und somit auch bei unseren Mitgliedern und Kunden. Wir müssen uns darauf einstellen und aktiv werden: Denn die Anforderungen der Kunden an digitale Zugangswege werden nicht einfach verschwinden. Es ist also keine Frage, ob die Bankprozesse digitalisiert werden, sondern nur von wem. Unsere Antwort auf die Herausforderung als regionale Bank, die einen engen Bezug zu ihren Kunden erhalten möchte: Wir werden die Zukunft persönlich und digital gestalten. Grundsätzlich bedeutet dies, dass es neben der „analogen“ Kundenbeziehung auch eine digitale Kommunikation und Beratung gibt. So schaffen wir den größten Nutzen für unsere Mitglieder und Kunden. Dafür hat die Volksbank ihr Beratungsangebot erweitert und bietet seit April 2017 das neue V@ON an.

Für V@ON benötigen unsere Kunden nur ein Telefon und einen Zugang zu unserer Home-

page, egal ob am Smartphone, PC oder über ein Tablet. Über unsere Homepage kann man dann die Online-Beratung ganz einfach starten. Ohne Herunterladen einer Software. V@ON bietet unseren Kunden die Verbindung von persönlicher Beratung und bequemem Banking von zuhause oder von unterwegs – ohne auf die bewährte Beratungsqualität der Volksbank zu verzichten. Somit bringen wir mit V@ON unsere Beratung dorthin, wo es der Kunde wünscht.

Persönliche Ansprechpartner im digitalen Gespräch

Damit der Anspruch an die persönliche Beratung erfüllt wird, stehen den Kunden zurzeit zwei speziell für die Anforderungen der digitalen Beratung geschulte Mitarbeiter zur Verfügung. Diese „Kundenberater V@ON“ werden auf unserer Homepage namentlich und mit Bild vorgestellt. Hier kann der Kunde auf die Chatfunktion und die Videoberatung zugreifen. Er kann unter den Möglichkeiten „Schreiben Sie uns“, „Rückruf“, „Termin vereinbaren“ und „Online-Beratung starten“ wählen. Sollte kein Berater verfügbar sein, kann der Kunde seine Nachricht oder einen Wunsch um Rückruf in einer Chatbox eintragen – und wird so bald als möglich kontaktiert. Damit der Kunde die Abläufe einfach erfassen kann, haben wir einen Erklärfilm eingebunden, der an zwei Beispielen die digitale Beratung zeigt. Hier haben auch unsere „Kundenberater V@ON“ ihren Auftritt und zeigen ganz klar die persönliche Komponente.

Genossenschaftliche Beratung online

Die Online-Beratung V@ON spiegelt die Genossenschaftliche Beratung in der Filiale. Unsere Kunden können in der Online-Kommunikation alle Themen persönlich klären: von der Geldanlage über eine Finanzierung bis hin zu Vorsorge und Bausparen. Der Berater kann dem Kunden auf seinem Bildschirm alle relevanten Informationen zeigen und die Beratung durchführen. Der Kunde erlebt also 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. Selbstverständlich ist dieser Beratungsservice kostenlos, genau so, als ob der Kunde zur Beratung in die Geschäftsstelle kommen würde. Auch Interessenten, die bisher keine Kundenbeziehung zu uns pflegen, bieten wir diesen Beratungsservice kostenfrei an.

Sicherheit wird großgeschrieben

V@ON ist sicher. Der einfache Grund: Es werden keine Kundendaten übers Netz versendet. Das, was der Kunde an seinem Bildschirm sieht, ist wie ein Spiegel des Beraterbildschirms. Die Online-Berater/-innen sitzen in einem abgeschlossenen Bereich ohne Publikumsverkehr in separaten Räumlichkeiten. Die gesamte Kommunikation zwischen den Kunden und den Online-Berater/-innen erfolgt selbstverständlich über eine verschlüsselte SSL-Verbindung.

Informationen und Erklärfilm



Banken, die V@ON ebenfalls für ihre Kunden einsetzen und von dem Pionierwissen der Volksbank in der Ortenau profitieren möchten, bietet die Bank ihre praxisorientierte Unterstützung an. Ansprechpartner ist Thomas Huber, Direktor für das Privatkundengeschäft.

V@ON finden Sie unter <https://www.volksbank-ortenau.de/privatkunden/beratung/v-at-on.html>. Dort finden Sie auch einen Film, der alles erklärt.



Suche Kontakt Login

Privatkunden Firmenkunden Mitgliedschaft Wir für Sie

So beraten wir Girokonto & Kreditkarten Sparen & Geldanlage Kredit & Baufinanzierung Immobilien Versicherungen Altersvorsorge



> Privatkunden > So beraten wir > V@ON - Online-Beratung

So geht's

Unsere Berater

Technik und Sicherheit

Häufige Fragen

V@ON: Banking da, wo Sie sind

Online-Beratung. Persönlich. Einfach.

Ob per Computer, Tablet oder Smartphone - über V@ON sind Sie immer und überall mit uns verbunden.

Eine kompetente Beratung erhalten Sie nicht nur in Ihrer Filiale, sondern auch zuhause! Auch hier können Sie sich unter vier Augen unverbindlich, bequem und erstklassig beraten lassen - V@ON macht's möglich.



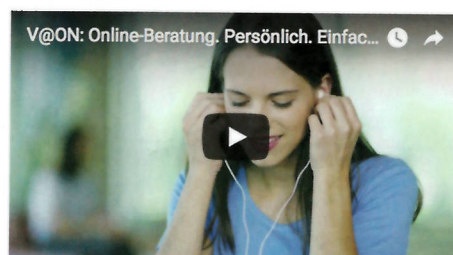
Ob im Wohnzimmer oder auf dem Balkon: Individuelle und kompetente Beratung erhalten Sie als Kunde der Volksbank in der Ortenau eG auch bei sich zu Hause. V@ON ist ein zusätzliches Beratungsangebot der Volksbank in der Ortenau. Auf diesem Weg erreichen Sie uns einfach, schnell und flexibel von da wo Sie sind.

Wir bieten Ihnen mehrere technische Möglichkeiten mit uns in Kontakt zu treten. Ob per Smartphone, Tablet oder PC, Sie erreichen uns bequem über unsere Homepage von jedem Ort der Welt.

Dort stehen Ihnen die Chatfunktion und die Videoberatung einfach und flexibel zur Verfügung. Von der Geldanlage über eine Finanzierung bis hin zu Vorsorge und Bausparen: In einer Online-Beratung können Sie sämtliche Themen persönlich klären – genau so, wie Sie es mit Ihrem Berater in einer Filiale tun würden.

Erleben Sie die genossenschaftliche Beratung in der Filiale oder mit V@ON.

- ✓ V@ON ist unabhängig von Öffnungszeiten und passt sich Ihrem Leben an.
- ✓ V@ON ist mehr als Online-Banking.
- ✓ V@ON ist der modernste Weg, zwischen Kunde und Berater zu kommunizieren.
- ✓ V@ON ist ein weiterer Schritt in die Zukunft. Gehen Sie mit. Lassen Sie sich begeistern.



Der Omnikanalansatz konsequent weitergeführt

Wir nutzen unsere digitalen Möglichkeiten – für unsere Mitglieder und Kunden. Neben V@ON entwickeln wir auch andere digitale Zugangswege weiter. So haben wir unser Online-Banking mit dem elektronischen Postfach vor einiger Zeit weiter aufgewertet. Hier können neben

den Kontoauszügen alle Informationen rund um den eigenen Finanzstatus abgerufen werden.

Zukünftig werden wir unseren Kunden verstärkt Selbstberatungstools zur Verfügung stellen. Damit erreichen wir zum einen Menschen, die sich analog zu einer Beratung konkret informieren möchten, zum anderen Kunden, die sich zuhause auf das Beratungsgespräch

vorbereiten wollen. Ob persönlich, persönlich-digital oder rein digital – wir sind über alle Kanäle erreichbar.

Thomas Huber

Direktor Privatkunden

Volksbank in der Ortenau eG

thomas.huber@volksbank-ortenau.de