

#allesbleibtanders – Digitales Banking von Mensch zu Mensch

Dr. Wolfgang Baecker, Vorstandsvorsitzender
der VR-Bank Westmünsterland eG

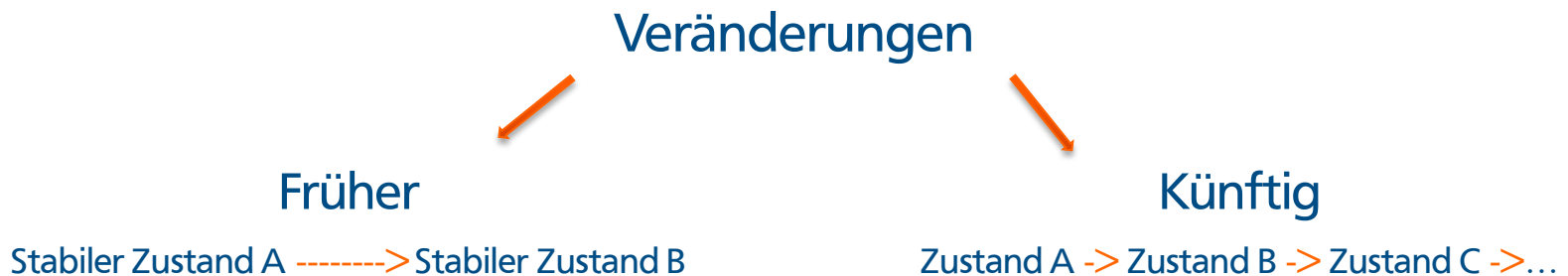
Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.



- Warum bleibt alles anders?
- Was ändern wir?

- „alles“ = fast alles, das meiste, grundsätzliches
- „bleibt“ = konstant, unverändert
- „anders“ = Entwicklung, kein stabiler Zustand



Die Veränderung ist der neue stabile Zustand!
„Ausprobieren und Vorantasten“ statt
„Warten auf die endgültige Lösung“!

- Unsere **Grundüberzeugungen**:
 - Das genossenschaftliche Geschäftsmodell ist zukunftsweisend
 - Auch in Zukunft werden wir weiter aktiv handeln
 - Qualität statt Quantität
 - Erträge erhöhen UND Kosten senken
- Wir werden die **Umsetzungskompetenz** des Unternehmens **stärken**:
 - Permanente Veränderung als Normalzustand begreifen
- Wir werden die **digitale Transformation** gestalten und nicht hinnehmen:
 - Digitalisierung ist der neue Standard, und wer den Standard nicht erfüllt, schafft keine Wettbewerbsvorteile.
- Wir werden die **Einbindung der Führungspositionen** weiter entwickeln:
 - Mehr Möglichkeiten Verantwortung auszuüben und ihr gerecht zu werden

„Vorwärts in die Zukunft!“



Wir dürfen für die Herausforderungen von morgen nicht die Methoden von gestern (heute?) anwenden!

Handelsblatt

PROGNOSE VON OLIVER WYMAN

150 statt 1900 – Studie sagt Bankensterben voraus

Eine neue Studie zeigt auf, wie massiv der Umbruch bei den deutschen Banken ausfallen wird. Die Zahl der Institute werde drastisch sinken. Wie Geldhäuser ihr Überleben sichern können.

OLIVER WYMAN

BANKENREPORT DEUTSCHLAND 2030

NOCH DA! WIE MAN ZU DEN 150 DEUTSCHEN BANKEN GEHÖRT



Zukunfts- u. Veränderungstreiber

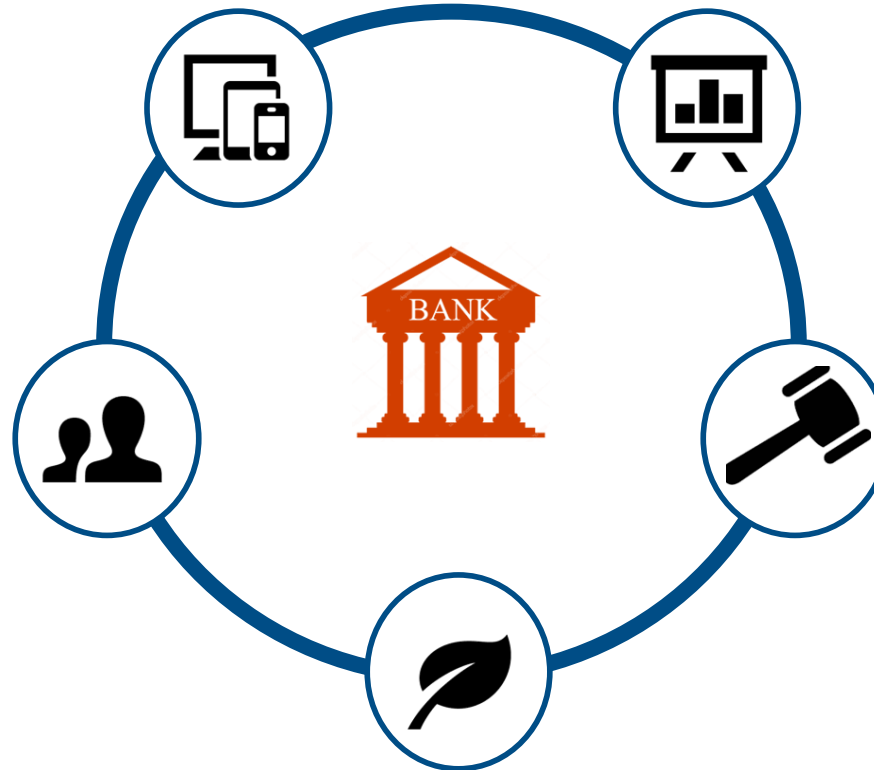
TECHNOLOGISCH

WIRTSCHAFTLICH

SOZIAL

POLITISCH

ÖKOLOGISCH





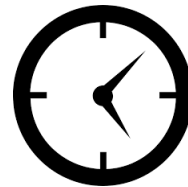
- Warum bleibt alles anders?
- Was ändern wir jetzt (- vor der nächsten Änderung ;-))?
 - Beispiel: Retailbanking/Filialgeschäft

Quo Vadis – Filiale?

Die Filiale – Ein Ertragsproblem? Ein Kostenproblem?
Oder ein Strategieproblem?



Filialschließungen



verkürzte
Öffnungszeiten



Alternativen



Strategische Überlegung: Bereits heute kann ein Kunde (fast) jede Bankleistung digital von einem FinTech erwerben

VR-Bank Westmünsterland eG

Suche Kontakt Banking | Brokerage



Banking & Service **Privatkunden** Firmenkunden Private Banking Junge Kunden Wir für Sie

So beraten wir Konto & Karten Sparen & Anlegen Kredit & Baufinanzierung Immobilien Versicherungen Vorsorge

The screenshot shows the VR-Bank website interface. Five callout boxes point to specific fintech partners integrated into the bank's services:

- Box 1:** Includes logos for N26, fin, CENTRALWAY, Fin Reach, and fidor BANK.
- Box 2:** Includes logos for BERGFÜRST, SAVEDO, wikifolio, fairr.de, and WeltSparen.
- Box 3:** Includes logos for LIQID, scalable, GINMON, MINVEO, vaamo, and easyfolio.
- Box 4:** Includes logos for auxmoney, smava, Fundina Circle, Kreditech, and kapilendo.
- Box 5:** Includes logos for FinanceFox, CLARK, asuro, Knip, GetSafe, friendsurance, and SCHUTZKLICK.

Below the callouts, there are icons for various services like a gift, Euro symbol, a plant, a sailboat, Kwitt, paydirekt, and a smartphone. A text box on the right says: "Ihren Wünschen – dank der Vielfalt unserer digitalen Leistungen." with a button "Jetzt informieren >".

Wenn wir die Präsenz in der Fläche aufgeben, riskieren wir eine Kundenschnittstelle!



Filialschließungen



verkürzte
Öffnungszeiten



Alternativen

mehr

Service vor Ort

weniger

Kosten

längere

Öffnungszeiten

keine

Aufgabe des ländlichen Geschäftsgebietes

weniger

Personal

immer

erster Ansprechpartner sein über alle Vertriebskanäle hinweg

- Auf die **Kunden** setzen – Erhalt der Schnittstelle
- Auf **Innovation** setzen – Der Kunde nutzt, was ihm nutzt
- Auf die **Technologie** setzen – Digitalisierung bietet Chancen
- Auf die agile **Organisation** setzen – Neue Methoden und Verfahren ermöglichen Effizienz
- Auf **Fakten** setzen – Wir kennen uns am besten
- Auf **Flexibilität** setzen – Die nächsten Veränderungen kommen gewiss! #allesbleibtanders



- 85% der Servicekontakte waren in 2018 digital
- Rückläufige Tendenz der Servicekontakte
- 81% der Servicetätigkeiten fallen in den Bereich „Zahlungsverkehr“
- Aufrufe unserer OnlineFiliale nach 18:00 Uhr bzw. an den Wochenenden konstant steigend
- Besucherstrommessung zeigt konstante Besucherzahl im Filialservice zu bestimmten Stoßzeiten



Veränderte Kundenbedürfnisse in unterschiedlichen Lebensphasen

Ob in der Filiale...



bei VRanzi im Internet...



bei Frau Böing im
zentralen Servicecenter



Egal wie, Hauptsache persönlich!



Ein Lösungsansatz: Unsere neue Kollegin VRanzi!



Funktionen

- Erkennung der Intentionen von Geschriebenem oder Gesprochenem
- Selbstständige Initiierung von entsprechenden Aktionen

Bestandteile


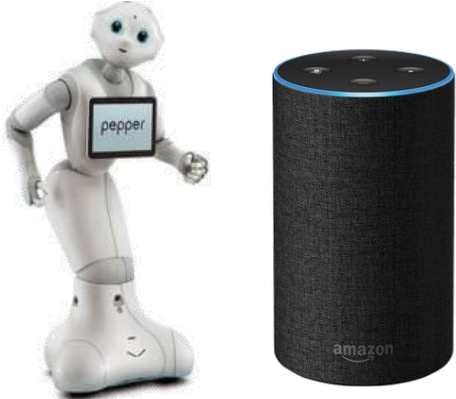
- Natural Language Processing zur Spracherkennung
- Wissensdatenbank mit allgemeinen und bankspezifischen Informationen



Einsatzmöglichkeiten

- Wiederholende Aufgaben mit beschränktem Lösungsraum
- Allgemeine Inbound-Kommunikation wie Begrüßung, Produkt- und Konditionsinformationen, Filialinformationen, Smalltalk
- Abgabe von standardisierten Angeboten, Einleiten von Kanalwechseln, Terminvereinbarungen
- Inbound-Kommunikation nach Authentifizierung wie Informationen zum Zahlungsverkehr und Produktabschlüsse
- Outbound-Kommunikation wie gezielte Ansprachen bei Kampagnen und Terminvereinbarungen

Quelle: Dr. Christoph von Stillfried, Integration eines Chatbots in den Omnikanalvertrieb

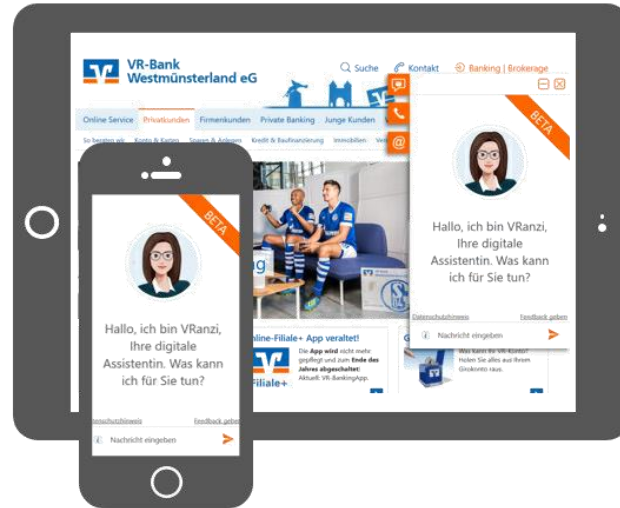


... durch Technik gelenkt



... durch Mensch und Technik gelenkt

Im Einklang können Mensch und Technik mehr bewirken und Freiräume für Kunden, Mitarbeiter und die Bank schaffen.



Einbindung

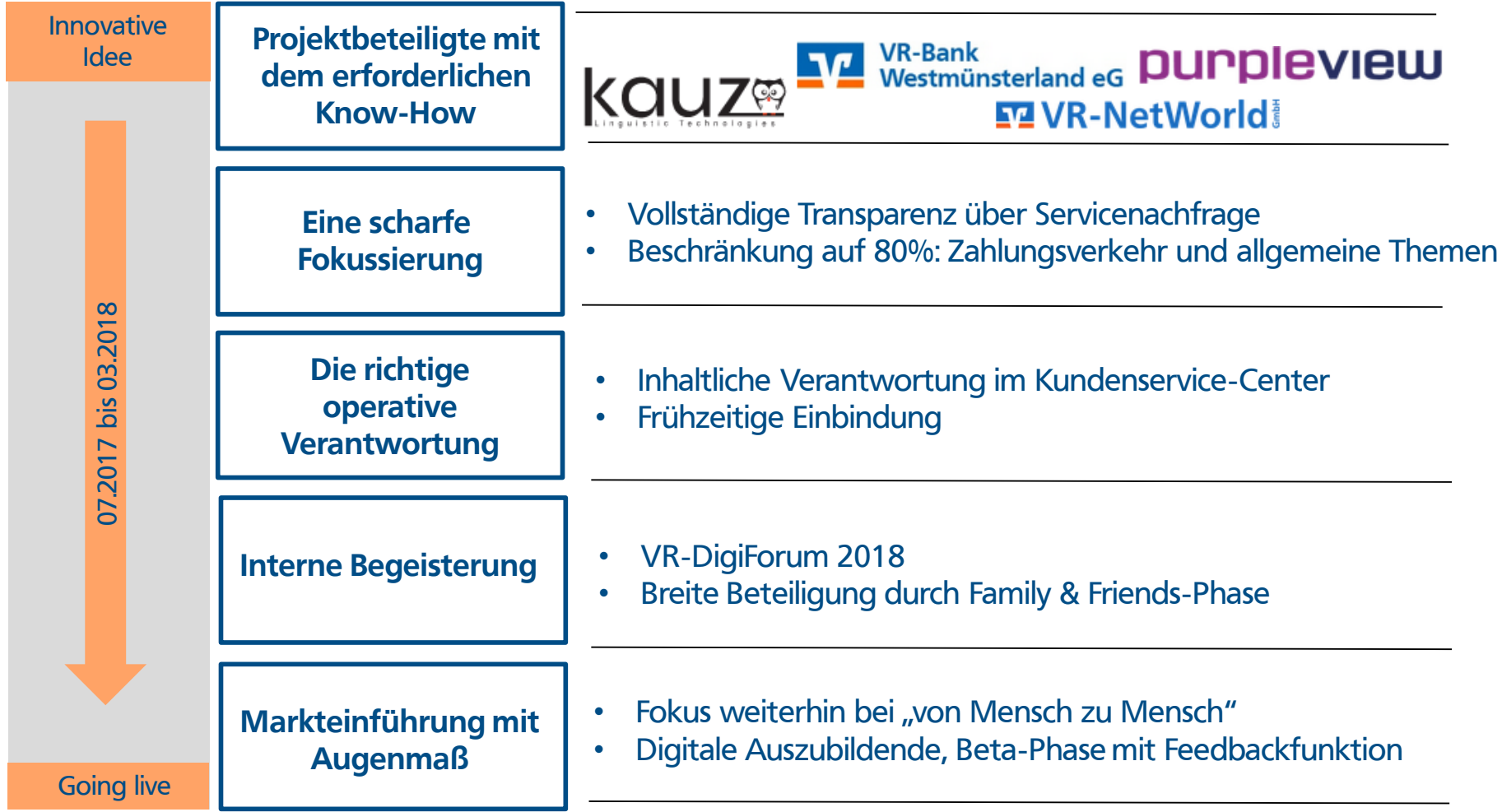
- Homepagedesktop und mobil
- Filialterminals
- Direkte Überleitung ins KSC (Textchat, Videoservice) möglich (u.a. für komplexe Fragen)
- In Zukunft: per WhatsApp

Themen

- Hauptthemen:
- Girokonto
 - Kreditkarte
 - Online-Banking/App
 - Kontaktdaten/Ansprechpartner
 - Aktuell – Migration agree21

- ▶ Seit Livebetrieb im April wurden 16.000 Fragen an VRanzi gestellt.
- ▶ 92% der Antworten von VRanzi waren korrekt.
- ▶ Insgesamt wurden 250 Kunden durch VRanzi zum digital-persönlichen Vertrieb übergeleitet.
- ▶ Die Überleitungen zum Videoservice und zum Textchat übersteigen die Direktaufrufe dieser Kanäle.





Während der Servicezeiten

Filialmitarbeiter/in



Individuelle Beratung
 Individueller Service
 dezentraler Videoservice



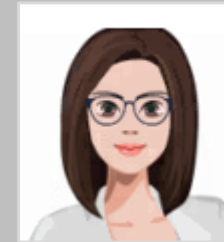
Filialservices



- z.B.
- VRanzi
 - OnlineBanking
 - Dokumenten- u. Überweisungscan
 - MeinInvest
 - ...

Service 24/7/365

VRanzi



Onlineservices



- z.B.
- VRanzi
 - MeinInvest
 - OnlineBanking
 - ...



persönlich



digital



betriebswirtschaftlich

- ✓ Die Schnittstelle zum Kunden ist unser Auftrag und Basis für den wirtschaftlichen Erfolg
- ✓ Kundennähe = zeitliche, fachliche und kommunikative (also auch technische) Nähe
- ✓ Technik wird immer mehr zum Bindeglied zwischen Mensch und Mensch!
- ✓ Das genossenschaftliche Geschäftsmodell ist zeit- und zukunftsgemäß
- ✓ Wir müssen stets unsere Fähigkeit zur Innovation verbessern
- ✓ „Erst denken, dann handeln!“
- ✓ Wir setzen – nicht erst seit der Lochkarte - auf das Team „Mensch und Technik“
- ✓ „Brückentechnologie“, aber trotzdem wirtschaftlich und sinnvoll!



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Wir machen den Weg frei.