



VR-Viki

Videokommunikationssystem für Interaktivberatung – vom Kunden gedacht – einfach, bequem, unkompliziert

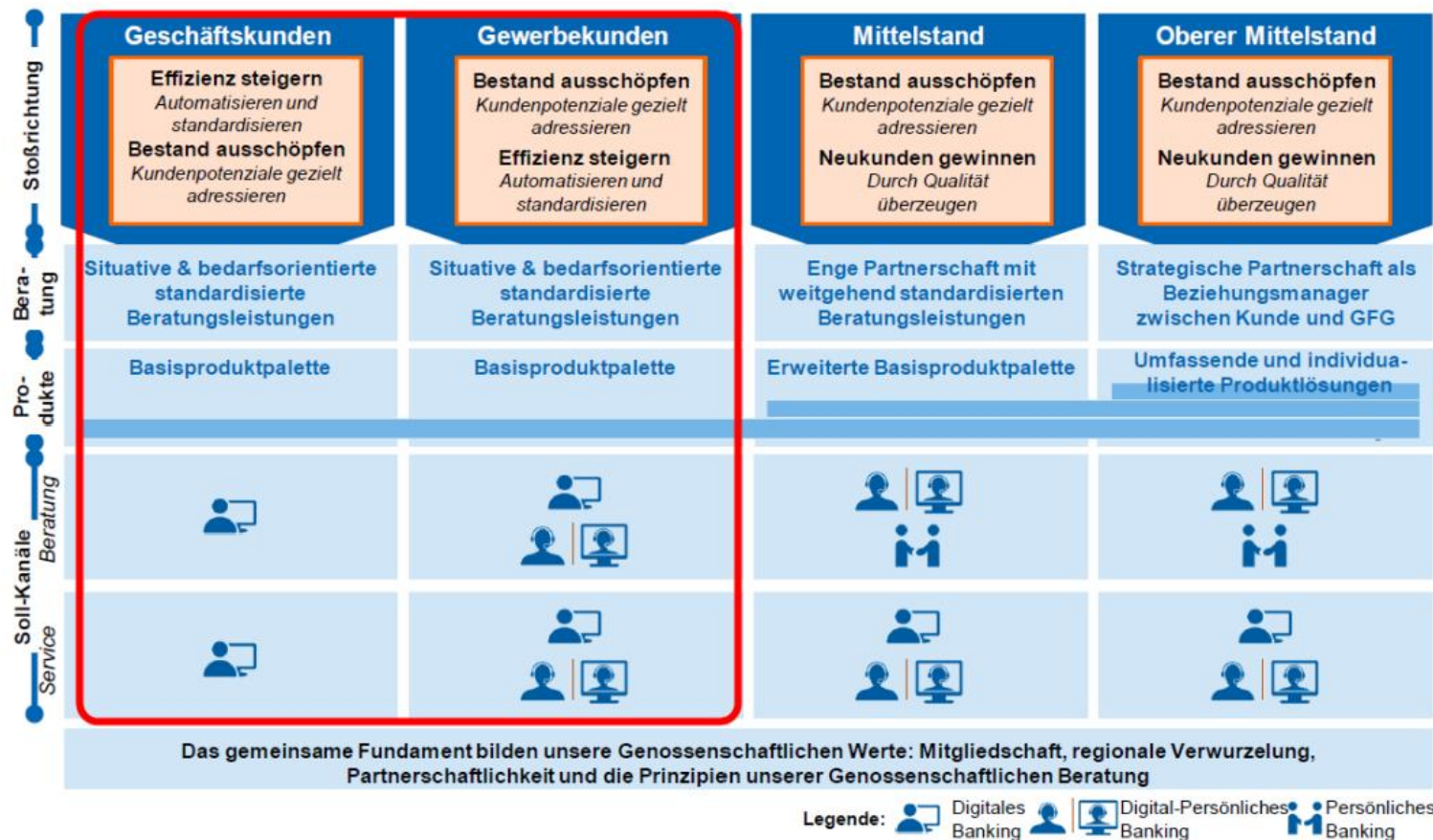
Die VR Bank Südpfalz eG im Überblick



Agenda

- Ausgangslage im Segment der G+G-Kunden
- Zielsetzung und Maßnahmen
- Implementierung VR Viki

Strategische Ausrichtung des BVR



Ausgangslage G+G- Kunden (intern)



Ausgangslage (extern)

Megatrend Konnektivität: die zunehmende elektronische Vernetzung schafft neue und schnellere Kommunikationsstrukturen bis hin zur Echtzeitkommunikation.

Herausforderung: Die Bank muss vom Kunden ausgehend denken und die Bequemlichkeit schaffen, die der Kunde erwartet.

Folge: Notwendigkeit der Ausgestaltung der digitalen Kundenschnittstelle, d.h. Erweiterung des Omnikanal-Vertrieb um Videoberatung.



Anforderung der Geschäftskunden (extern)

- Kompetenter Ansprechpartner
- Schnelle Entscheidungen
- Sehr gute Erreichbarkeit
- Unkompliziert
- Passgenaue Lösungen



Möglicher Deckungsbeitrag im Geschäftskundensegment

▪ Einlagen und Kredit	400 EUR
▪ Provision Zahlungsverkehr	120 EUR
▪ Provision Verbund	50 EUR
▪ Vorsorgen und Versichern	1.350 EUR

Summe **1.920 EUR p.a.***

*Prämisse: Es gelingt im Zeitverlauf vor allem in dem Bereich Vorsorgen und Versichern den Kunden vollumfänglich zu bedienen

*Der durchschnittliche Deckungsbeitrag (Verband) bei Geschäftskunden beträgt: 560 EUR

Agenda

- Ausgangslage im Segment der G+G-Kunden
- Zielsetzung und Maßnahmen
- Implementierung VR Viki

Zielsetzung: Komparativer Wettbewerbsvorteil

Effizienz



- Schaffung standardisierter Beratungsprozesse: Erfassung des Kundenbedürfnisses / Anbieten individueller Lösungen
- Absolute Nettomarktzeit erhöhen**
- Beratungs- bzw. Bearbeitungszeit pro Kundenvorgang relativ verringern**

Effektivität



- Kundennähe durch Beratung „von Angesicht zu Angesicht“**
- Ausgedehnte und schnelle Erreichbarkeit
- Schnelle Entscheidungen



Wie haben wir es umgesetzt?



Agenda

- Ausgangslage im Segment der G+G-Kunden
- Zielsetzung und Maßnahmen
- Implementierung VR Viki

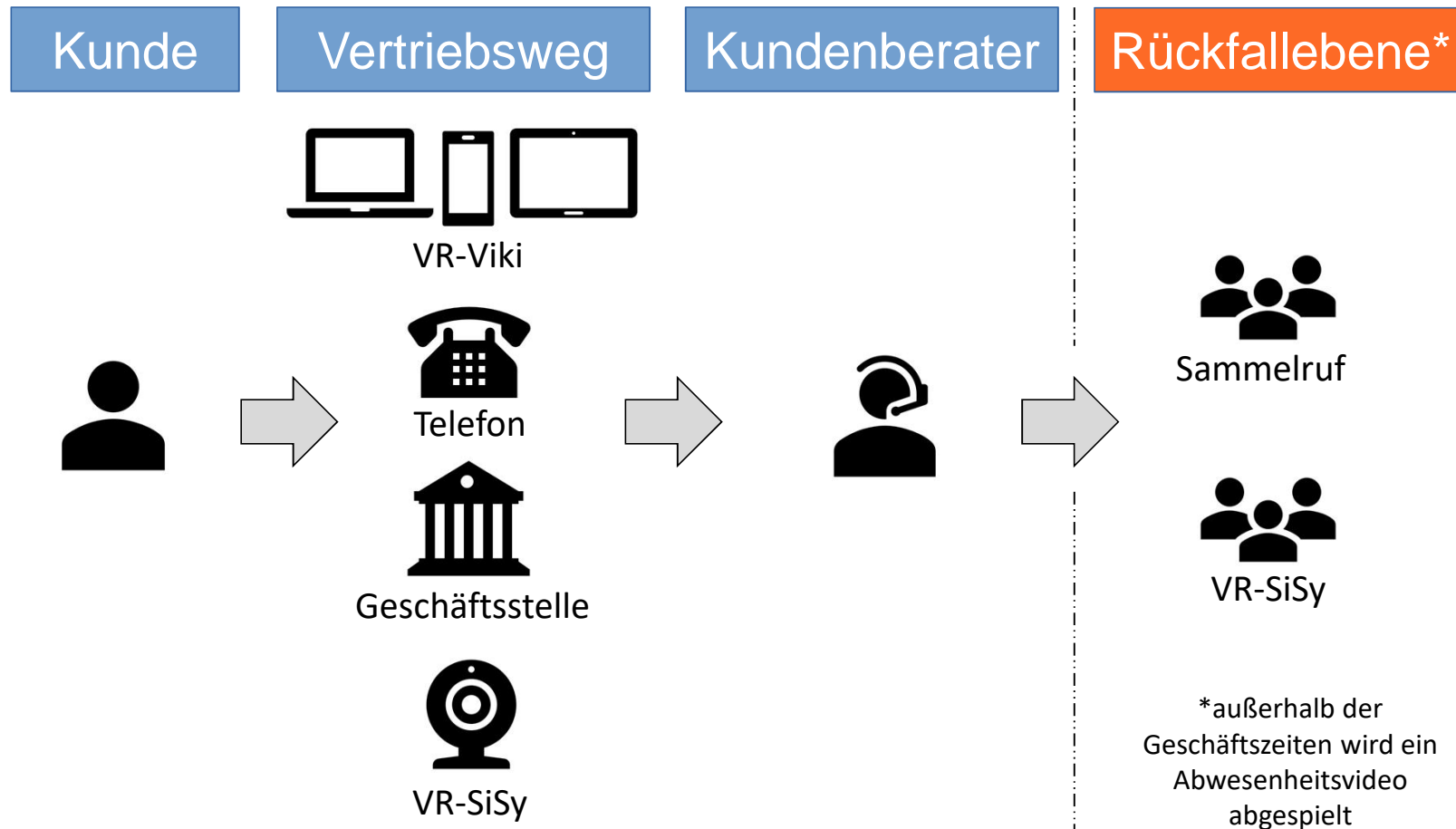


Mit VR-Viki den Alltag unserer Kunden erleichtern



- Direkt und persönlich
- Einfach und intuitiv
- Bequeme Beratungszeiten: Montag bis Freitag von 7:00 bis 19:00 Uhr – keine Terminvereinbarung erforderlich
- Präsentation beliebiger Dokumente und Applikationen, sowie das Ausfüllen von Antragsformularen
- Keine spezielle Software notwendig
- Höchste Sicherheits- und Qualitätsstandards

Ressourcen effizient nutzen



VR-Viki – so geht's:

Aus der Sicht
eines Kunden:

Smartphone und Tablet



VR-Viki-App im App Store (iOS) oder Google Play Store (Android) laden.



QR-Code des Kundenberaters einmalig einscannen, um die App zu personalisieren.



Die Einrichtung der App erfolgt vollautomatisiert.

Computer oder Laptop

- VR-Viki über einen Link im Internetbrowser aufrufen.

Gute Gründe für VR-Viki:

- Direkt und persönlich
- Einfach und intuitiv
- Beratungszeiten montags bis freitags von 7 bis 19 Uhr – keine Terminvereinbarung erforderlich
- Keine spezielle Software notwendig
- Höchste Sicherheits- und Qualitätsstandards
- Präsentation von Dokumenten und Applikationen
- Ausfüllen von Antragsformularen



App Store (iOS)



Google Play Store (Android)

Technische Voraussetzungen:

- Internetfähiges Endgerät
- DSL-Internetverbindung oder eine mobile Datenverbindung mit dem Mobilfunkstandard LTE
- Lautsprecher, Mikrofon und Kamera

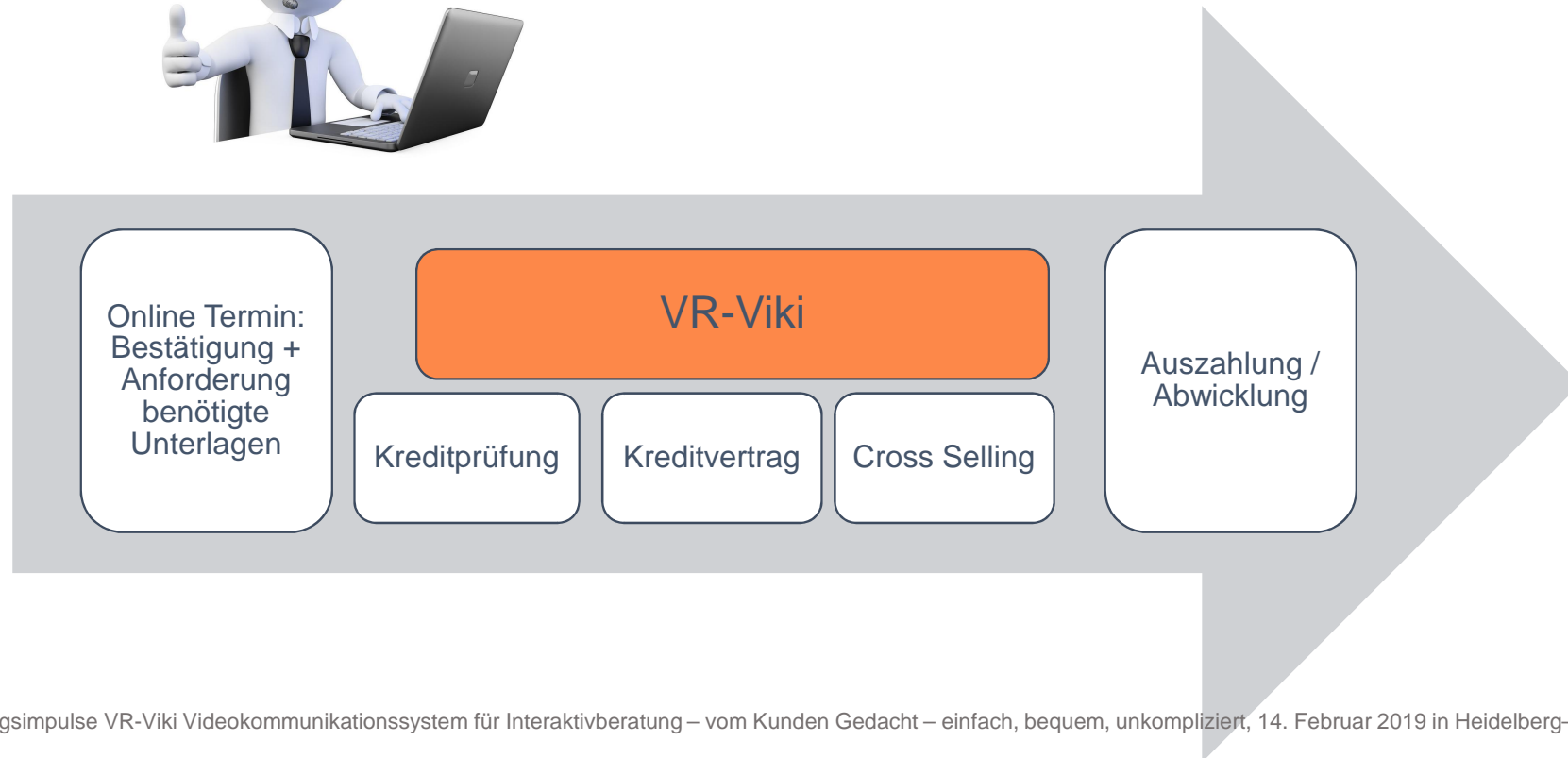
Anlässe



- Mit VR-Viki ist die ganzheitliche Beratung unserer Kunden möglich
- Häufige Gesprächsanlässe sind:
 - Beratung zur Existenzgründung
 - Finanzierungsanfrage
 - Fördermittel
 - Servicewünsche
 - Rückfragen zu Angeboten



Beispiel: Betriebsmittelkredit



Beispiel: „Kunde wünscht Investitionskredit“



- **09:00 Uhr:** Kunde bittet per E-Mail um einen Gesprächstermin zwecks Finanzierung einer Klimaanlage für sein Restaurant.



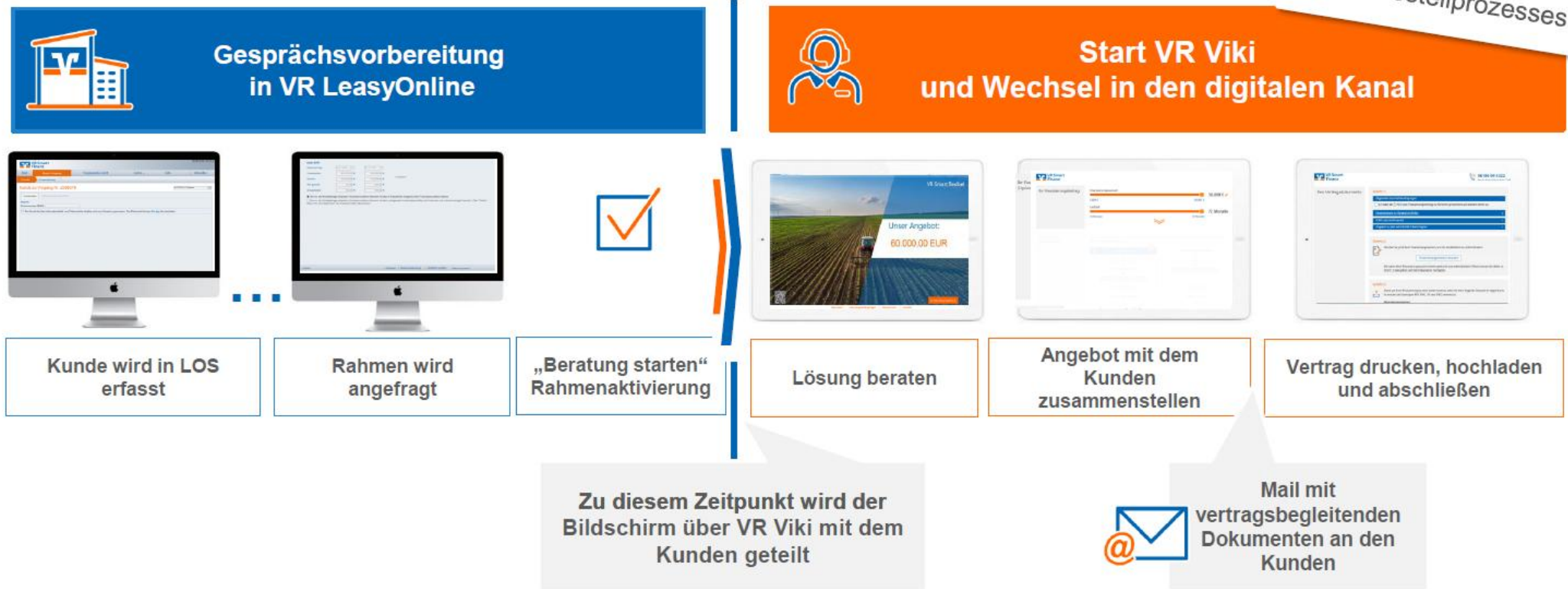
- **12:00 Uhr:** Prüfung der Anfrage sowie Terminbestätigung
- **17:30 Uhr:** Kundentermin per VR-Viki – Präsentation und Abschluss des Kreditvertrages, Überleitung an R+V



„Wir haben nicht damit gerechnet, dass wir so schnell und einfach den Kredit bekommen“

Abwicklung mit VR SmartFinanz

Prozess im Überblick



Rückmeldungen unserer Kunden

„Ich bin überrascht, dass es wirklich so einfach funktioniert“

„Sehr praktisch und total einfach“

„Ohne VR-Viki hätte ich nach Landau fahren müssen“



„Coole Sache“

„Überragende Qualität. Ich rufe nur noch über die App an“

„Bevorzuge das persönliche Gespräch, bin aber für die schnelle Lösung dankbar“

Zahlen, Daten, Fakten



Rückmeldung unserer Kunden



50 Kunden-
gespräche in der
Zeit vom 01.07.18
bis 30.08.18

WIR BEANTWORTEN
GERNE IHRE FRAGEN.