

5. Heidelberger Erfolgsimpulse „Omnikanal-Banking im Firmenkundengeschäft der Volksbank Dortmund-Nordwest eG“ 12. März 2020

Ralf Knappkötter
Volksbank Dortmund-Nordwest eG



Volksbank Dortmund-Nordwest eG



- **Volksbank Dortmund-Nordwest eG – wer wir sind**
- VR-Business Online
- Social Media im Firmenkundenvertrieb
- Weiterentwicklung der Omnikanal-Strategie
- Nächste Schritte

Volksbank Dortmund-Nordwest eG

- mittelgroße VR-Bank im Dortmunder Stadtgebiet

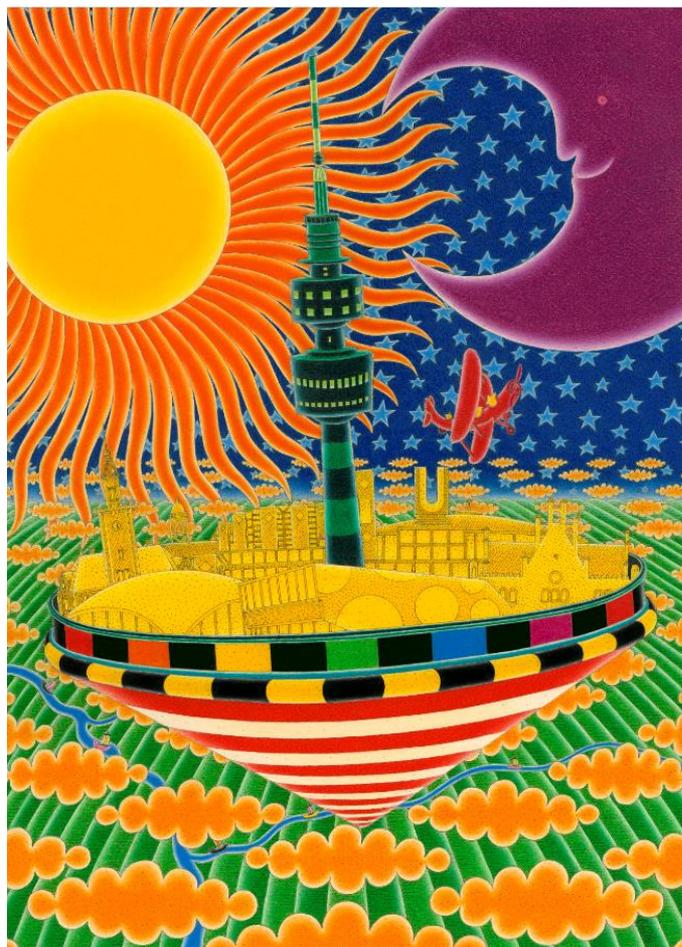


- ▶ 3 Regionalbereiche
- ▶ 6 Filialen und 4 SB-Stellen
- ▶ 26.567 Kunden
- ▶ 59.800 Konten
- ▶ 16.348 Mitglieder / Mitgliederquote 61,6%
- ▶ 125 Mitarbeiter
- ▶ 1,48 Mrd. € Kundengesamtvolumen
- ▶ 976 Mio. € Bilanzsumme
- ▶ ca. 115.000 Einwohner



Stand 31.12.2019

Unser Selbstverständnis – professionelle Begleitung unserer Kunden, Mitglieder und Partner



Unser Leitbild

Die Volksbank Dortmund-Nordwest eG ist eine zukunftsorientierte genossenschaftliche Universalbank.

Zusammen mit dem genossenschaftlichen FinanzVerbund nutzen wir alle Möglichkeiten zur ständigen Leistungsverbesserung.

Im Mittelpunkt unserer Arbeit stehen die Menschen und Unternehmen in unserer Region.

Wir wollen unsere Mitglieder und Kunden als Partner in allen Finanzierungsfragen und Vermögensangelegenheiten mit hoher Beratungsqualität und modernem Serviceangebot dauerhaft begleiten.

Durch qualifizierte Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter/-innen helfen wir, die finanziellen Ziele unserer Mitglieder und Kunden zu verwirklichen und unseren Marktanteil auszubauen.

Kollegiales, leistungsbereites und verantwortungsvolles Handeln, Kosten- und Ertragsbewusstsein sichern unsere genossenschaftliche Selbstständigkeit.

Dieses Unternehmensleitbild ist Ihr Anspruch und unsere Verpflichtung.

Volksbank Dortmund-Nordwest eG

Ralf Knappkötter



- Volksbank Dortmund-Nordwest eG – wer wir sind
- **VR-Business Online**
- Social Media im Firmenkundenvertrieb
- Weiterentwicklung der Omnikanal-Strategie
- Nächste Schritte

VR-Business Online

– Onlineanfragen für Firmenkundenprodukte rund um die Uhr



24 Stunden für Sie im Betrieb.

Onlineanfrage für
Firmenkundenprodukte

- ✓ einfach
- ✓ komfortabel
- ✓ rund um die Uhr

Intuitives Front-End-System und intuitive Bedienung

Jetzt online Ihr Firmenkundenangebot einholen

Login für registrierte Nutzer


Kredit


Leasing


Anlage

Ich möchte ein Angebot einholen für


Darlehen


Kontokorrentkredit

mit diesem Verwendungszweck


Immobilie


Fahrzeug


Maschine


IT


Waren

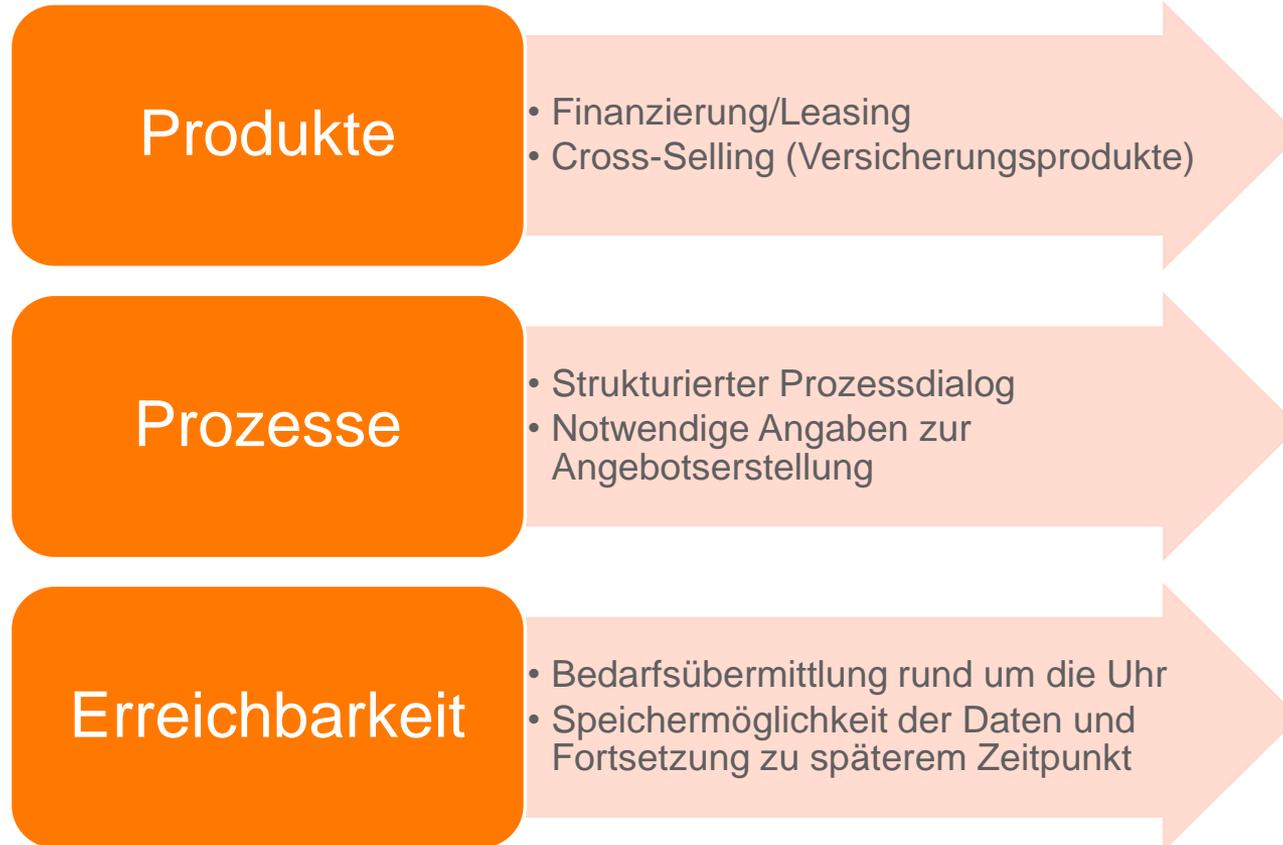

Umfinanzierung


Sonstiges

Weiter

VR-Business Online Kundennutzen:

- Strukturierte Prozesse, jederzeit erreichbar



VR-Business Online Banknutzen:

- Innovatives Front-End-System für Bestands- und Neukunden





Agenda

- Volksbank Dortmund-Nordwest eG – wer wir sind
- VR-Business Online
- **Social Media im Firmenkundenvertrieb**
- Weiterentwicklung der Omnikanal-Strategie
- Nächste Schritte

Digitale Positionierung



Homepage als strategische Lead-Plattform in Verbindung mit Gesamtstrategie „Digitaler Vertrieb“

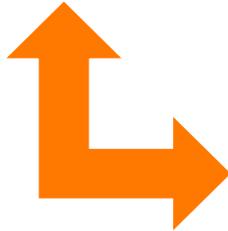


Kundenbewertung **4.8/5**

schnelle und unkomplizierte Bearbeitung des Kredits. Sehr freundliche Gesprächspartner.

eKomi
Kundenbewertungen

Kunden-
bewertung



Filial- und
Firmenkunden-
Websites



Google

Alle News Shopping Maps Bilder Mehr - Suchoptionen

Ungefähr 80.100 Ergebnisse (0,64 Sekunden)

Volksbank Dortmund-Nordwest eG - Ihr persönlicher Finanzpartner ...
https://www.vbdornw.de/ *
Von Altersvorsorge über Girokonto bis Versicherung: Privatkunden finden gute Beratung und Service bei der Volksbank Dortmund-Nordwest eG.

Online-Banking
Für jeden die richtige Lösung!
Online-Banking bei Ihrer ...

Übersicht Filialen
Filialen & Ansprechpartner · Filialen
... Unsere Filialen in ...

Immobilien
Unsere Experten von der VB-
Grundstücks GmbH erreichen ...
Weitere Ergebnisse von vbdornw.de >

Ihre Volksbank
Erfahren Sie hier mehr über Ihre
Volksbank Dortmund-Nordwest ...

Am Amtshaus 22 44359 ...
Ihre Volksbank Dortmund-Nordwest
eG ... Amtshaus 22 ...

Hilfe
Kontaktmöglichkeiten: 0231 3370 - 0;
Rückrufwunsch; Schreiben ...

A Volksbank Dortmund-Nordwest eG - Hauptstelle Mengede
Bank
Am Amtshaus 22 · 0231 33700
Jetzt geschlossen WEBSITE ROUTE

B Volksbank Dortmund-Nordwest eG
Bank
Borussiastraße 18 · 0231 3370160
Jetzt geschlossen WEBSITE ROUTE

Aktuell 16.401 Mitglieder

Suche Kontakt Login

Privatkunden Private Banking Firmenkunden Immobilien Online-Angebote Ihre Volksbank

Mitgliedschaft So beraten wir Girokonto und Karten Wertpapiere easyCredit Miet-Tippgebot Gewinnsparen Versicherungen

Was suchen Sie?
z. B. Girokonto, Altersvorsorge, Finanz ...
0231 3370-0
E-Mail
Ansprechpartner
Filiale suchen
Wohin Sie einen Ort ein...

Aktuelle Pressemitteilungen
27.02.2018: Volksbank Dortmund-Nordwest
verleiht Spendermedaille in Höhe von 22.500 Euro
15.03.2018: Volksbank Dortmund-Nordwest
übergibt Spendermedaille
07.12.2017: Musik im Amtshaus

Börseninformationen
Kursstunde
Wichtige Börsen-
informationen

VR-Förderprogramm
Gemeinnützige Vereine und
Institutionen können zum
Förderprogramm ausfinden und
sich bis zum 11.04.2018 be-
ziehen!

Impressum Datenschutz AGB Führungsbild Pflichteninformationen Onlinebanking Konditionen Preisgestaltung Stampf

So bewerten uns unsere Kunden **4,9 / 5** aus 1076 Bewertungen

Kontakt: 0231 3370-0
Schreiben Sie uns
Wir rufen Sie zurück
Verbinden Sie einen Termin
Service: Mobile-Banking & Apps
Onlinebanking beantragen
Bank-Funktion
Geldautomatensuche
Lohn und Kasse
Bankstellen

Filiale finden
Bitte geben Sie einen Ort ein
0231 33700000
0231 33700000

Regionales
Online-
Marketing



Kundenbewertungen in Zusammenarbeit mit unabhängigem Feedbackdienstleister



- Expertise von eKomi seit 2008 / 14.000 Firmen und ca. 40 Mio. Bewertungen / Zusammenarbeit mit zahlreichen Banken
- Gezielte Ansprache der Bewertungen in Beratungen der Filiale nach erfolgreichem Produktabschluss
- Jedes abgegebene Feedback wird von unabhängigem Dienstleister händisch ausgelesen, kontrolliert und veröffentlicht
- Google optimiertes Profil beim Dienstleister
- Einbindung der Bewertungen (Sterne) auf Homepage der Filiale, in sozialen Medien, bei Google etc.
- Transparente Darstellung nach außen (Website, Facebook, AdWords, Schaufenster, etc.) → Schulung zum Umgang mit negativem Feedback!
- Differenzierung zu anderen Mitbewerbern



Steigerung des Vertrauens +
Erhöhung der Abschlussbereitschaft

eKomi-Bewertungsprozess – vom Produktabschluss zur digitalen „Sternebewertung“



- 1 Erfolgter Produktverkauf bzw. Inanspruchnahme einer Dienstleistung
- 2 Anfrage zur Bewertung unmittelbar nach Abschluss am POS
- 3 Direkte Bewertung durch den Kunden mittels Eingabe über Ipad
- 4 Überprüfung und ggfls. Bearbeitung der Bewertungen durch eKomi
- 5 Integration der Bewertungen auf Website und Social-Media-Sites



Digitales Networking

DIGITALE WERBUNG

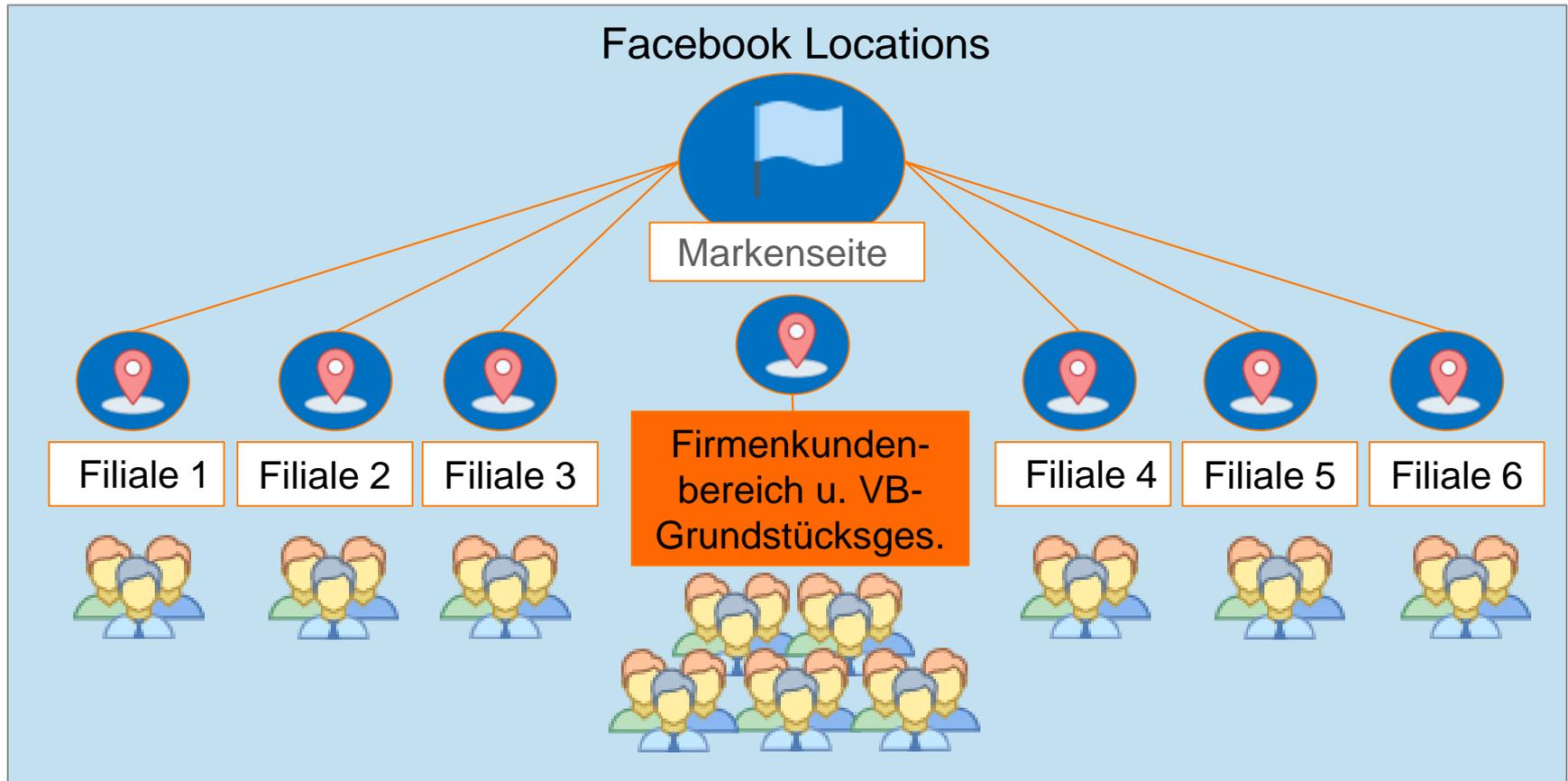
DIGITALE POSITIONIERUNG



DIGITALER VERKAUF

DIGITALES NETWORKING

Eigene Fanpage (Fans) für alle Filialen und FK-Bereich – Kunden über Mitarbeiterprofile zu Freunden machen



Quelle: dotkomm GmbH / eigene Darstellung

Digitale Firmenkundenbank – Facebook Fanpage



Volksbank
Dortmund-Nordwest
Firmen- und
Gewerbekundenberatung

@vbdonwfk

- Startseite
- Beiträge
- Bewertungen
- Videos
- Fotos
- Info
- Community
- Gruppen
- Kundenmeinungen
- Hervorheben**
- Promotions verwalten

Gehe zum **Business Manager**, um diese Seite zu verwalten.



Gefällt dir Abonniert Empfehlen

Nachricht

Automatisch auf neue Nachrichten antworten

Verbessere das Erlebnis von Personen, die deine Seite kontaktieren, indem du automatische Antworten im Messenger einrichtest. Du kannst sie begrüßen, weitere Infos zu deiner Seite geben oder sie informieren, wenn du gerade nicht erreichbar bist.

Sofortantworten aktivieren
Antworte Personen sofort nachdem sie deiner Seite erstmals eine

Finanzen in Dortmund

Gefällt 11 Mal +10 diese Woche
Mareen Müller und 8 weiteren Freunden

11 Abonnenten

Erzielte Reichweite von 15 in dieser Woche

11 Personen gefällt das und 11 Personen haben das abonniert
Mareen Müller und 8 weiteren Freunden

Social-Media-Strategie – auch im Corporate-Banking „Digitales Beziehungsmanagement“ im Fokus



- **Image** (z.B. Hinweis auf Spenden und Sponsoring)
- **Beziehung** (z.B. Unternehmen des Monats)
- **Employer-Branding** (z.B. Azubithemen)
- **Regionalität** (z.B. Mitgliederbeirat)
- **Volksbankwelt** (z.B. Einblicke „hinter die Kulissen“)
- **Info als Service** (z.B. Tipps für mehr Sicherheit im Internet und Zahlungsverkehrsthemen)
- **Finanzthemen** (z.B. besondere Angebote)



Quelle: dotkomm GmbH / eigene Bearbeitung

Digitaler Verkauf



- Modernes Beratungs- und Abschlussangebot für die Kunden
- Effiziente Betreuung und mehr Kundentermine durch Flexibilität & Reduktion von Fahrzeiten
- Überregionale Betreuung als Antwort auf steigende Mobilität der Kunden

DIGITALER VERKAUF

Onlineberatung als Antwort auf den flexiblen Kunden

Großes Potenzial im Vertrieb

Flexibilität

Effiziente Betreuung

Modernes Beratungsangebot

Hinzuziehen von Spezialisten

Mehr Kundentermine

Überregionale Betreuung

Servicebereitschaft

Mobilität der Kunden

Quelle: dotkomm GmbH



Beratungszimmer



Einzelarbeitsplätze



Digitale Werbung

DIGITALE WERBUNG

- Exakte Zielgruppenansprache im Moment der Bedarfssituation
- Mikro-Kampagnen im regionalen Umfeld und mit spezifischem Angebot
- Einsatz von Google Keyword-Ads, Facebook-Ads & Co.

DIGITALE POSITIONIERUNG



Zwei Drittel der Kunden affin für regionales Online-Marketing – direkte digitale Interaktion nutzen!

Nutzung von Werbeanzeigen, die auf Ihre Umgebung (Stadt, PLZ etc.) zugeschnitten sind

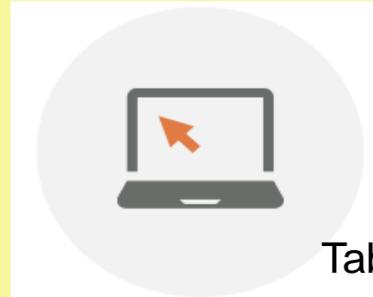
67 %

Smartphones



72%

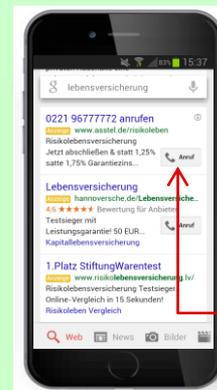
Tablets / PCs



Dynamische Anzeigenerweiterungen für direkte Interaktion



Nutzung von Adresse oder Telefonnummer



Nutzung von Navigation oder Anrufbutton

Quelle: Google; Understanding Consumers Local Search Behavior

Regionale Werbung in Social Networks – die Power von Big Data als Innovationstreiber



Kurs Nord-west 2020

BEISPIELHAFT

- Männer und Frauen in Dortmund-Mengede und 25 km Umkreis
 - Alter: 25 bis 35 Jahre
 - Inhaber von Kleinunternehmen
 - Mit Interesse für „Finanzierung u. Gewerbe“ (besucht, geliked u.ä.)
- **Ca. 3.300 Kontakte!**

Standorte

Deutschland

Mehrere Standorte hinzufügen ...

Alter -

Geschlecht

Sprachen

Detailliertes Targeting Personen **EINSCHLIESSEN**, auf die mindestens **EINES** der folgenden Merkmale zutrifft

Demografische Angaben > Arbeit > Arbeitgeber

Kleinunternehmen

Interessen > Zusätzliche Interessen

Finanzierung

Gewerbe

Verhalten > Digitale Aktivitäten

Inhaber von Kleinunternehmen

Demografie, Interessen oder Verhaltensweisen | |

Personen ausschließen oder Zielgruppe eingrenzen

Zielgruppendefinition



Zielgruppendetails

- Standort:
 - Deutschland: Mengede, Germany (+25 Km) Nordrhein-Westfalen
- Alter:
 - 25 - 35
- Sprache:
 - Deutsch
- Platzierungen:
 - auf den Seiten: News Feed auf Mobilgeräten, Desktop News Feed, Rechte Spalte auf dem Computer oder Instagram-Feed
- Personen mit diesen Merkmalen:
 - Interessen: Finanzierung oder Gewerbe
 - Verhalten: Inhaber von Kleinunternehmen
 - Arbeitgeber: Kleine und mittlere Unternehmen
- Placements:
 - Facebook Feeds, Facebook Rechte Spalte und Instagram Feed

Potenzielle Reichweite: 3.300 Personen

Geschätzte tägliche Reichweite



Das ist nur eine Schätzung. Die angezeigten Zahlen basieren auf der durchschnittlichen Leistung von Werbeanzeigen, die sich an die ausgewählte Zielgruppe wenden.

Quelle: dotkomm GmbH / eigene Bearbeitung



Agenda

- Volksbank Dortmund-Nordwest eG – wer wir sind
- VR-Business Online
- Social Media im Firmenkundenvertrieb
- **Weiterentwicklung der Omnikanal-Strategie**
- Nächste Schritte

Herausforderung – Personalentwicklung zum „Digital Mind“



Omnikanal-Mitarbeiter



Information und
Wissen

Kommunikation
und Kooperation

Identitätssuche
und Orientierung

Produktives
Handeln

Digitales „Kompetenz-Soll“

- ▶ Veränderung bestehender Stellenprofile
- ▶ Veränderung in der Personalentwicklung
- ▶ Coaching und Kompetenzaufbau

Digitale Betriebsvereinbarung als zentraler Baustein der Digitalisierungsstrategie



Betriebsvereinbarung „Social-Media“

Regelungen zur effektiven und gefahrlosen Nutzung von Social-Media im Unternehmen

Freiwillige dienstliche u. private Nutzung

Angemessener Umfang

Keine Einschränkung der Arbeitsleistung

Schutz der Privatsphäre des Mitarbeiters

Schulungskonzept
Social-Media / Digitalisierung

Digitaler Führerschein

Datenschutz

Umgangsformen

Urheber- und Wettbewerbsrecht

Offene Fehlerkultur / Fehlertoleranz

Fehleranalyse

Fehlerbeseitigung

Arbeitsrechtliche Konsequenzen

Kündigung / Schadenersatz bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit

Sperrung / Einschränkung der privaten Nutzung bei Verstößen



Agenda

- Volksbank Dortmund-Nordwest eG – wer wir sind
- VR-Business Online
- Social Media im Firmenkundenvertrieb
- Weiterentwicklung der Omnikanal-Strategie

- **Nächste Schritte**

Bausteine der Omnikanalbank





Volksbank Ihr persönlicher Finanzpartner vor Ort
Dortmund-Nordwest eG

Omnikanalbank

Digitaler Vertrieb

www.vbdonw.de



Mutterseiten
Homepage & Facebook

grundstuecke.vbdonw.de	kundenberatung.vbdonw.de	mengede.vbdonw.de	westerfilde.vbdonw.de	kirchlinde.vbdonw.de	huckarde.vbdonw.de	oespel.vbdonw.de	luetgendortmund.vbdonw.de
VB-Grundstücks GmbH	Firmen- und Gewerbe-kunden-beratung	Hauptstelle Mengede	Filiale Westerfilde	Filiale Kirchlinde	Filiale Huckarde	Filiale Oespel	Filiale Lütgendortmund
VB-Grundstücks GmbH	Firmen- und Gewerbe-kunden-beratung	Hauptstelle Mengede	Filiale Westerfilde	Filiale Kirchlinde	Filiale Huckarde	Filiale Oespel	Filiale Lütgendortmund
Facebook Fanpages				Facebook Fanpages über Locations			

- Skalierung über Öffnungs- und Beratungszeiten
- Komprimierung „Service-Zeiten“
- Variabilisierung von „Raum und Zeit“

Direkt-Filiale

Stufe 3:
„KSC der Zukunft“





Schlüsselrolle
Digital-persönlich

- Dig.Grundbedürfnisse Hybridkunden
- Digitale Kunden
- EBL-Betreuung (First-Level-Support)



Filialnetz-Optimierung



Digitale Produktionsbank

- Elektronischer Postkorb
- Digitales Cross-Selling
- One and done-Prozesse
- Sonstige Prozesse





Zusammenfassung / Fazit

- VR-Business Online zur Umsetzung von One and done-Prozessen und zur Steigerung der Nettomarkt der Kundenbetreuer
- Social Media im Firmenkundenvertrieb zur Neukundengewinnung und Bestandskundenpflege
- Weiterentwicklung der Omnikanal-Strategie zur Intensivierung der Kundenverbindungen inclusive After Sales Service
- Die Führungskräfte müssen den gesamten Change-Management-Prozess aktiv, intensiv und permanent begleiten!



Herzlichen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit