

# VR-SISy - die digitale und persönliche Serviceberatung - das Angebot auch für andere Banken



Robert Kling  
Vorstandssprecher  
der Volksbank Albstadt eG





## Die Volksbank Albstadt eG in Zahlen

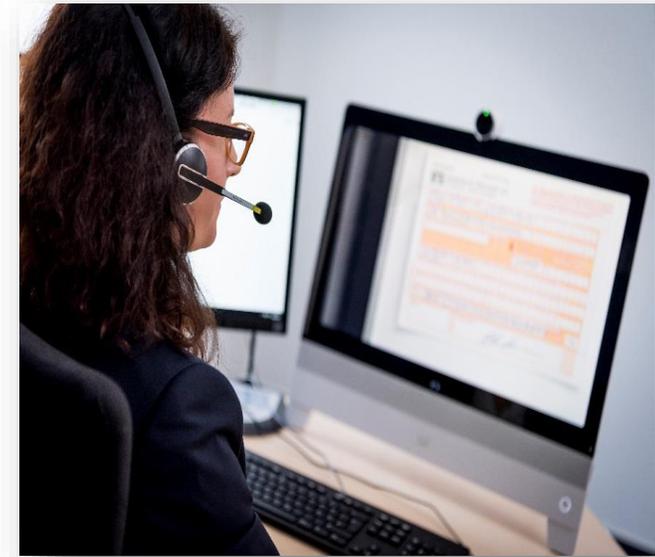
Sitz	Albstadt Zollernalbkreis / Landkreis Sigmaringen
Bilanzsumme	1,2 Mrd. EUR
Bilanzielle Kundeneinlagen	917 Mio. EUR
Bilanzwirksame Kundenkredite	621 Mio. EUR
Mitarbeiter	230 davon 17 Auszubildende
Anzahl Kunden	über 50.000
Anzahl Mitglieder	über 27.000

1. Vorstellung VR-SISy
2. Weshalb VR-SISy?
3. Ein Zukunftsmodell - auch für Sie?
4. Unsere Dienstleistung – Outsourcing KSC



VR-Service-Interaktiv-System:

- **Die persönliche Serviceberatung per Videoübertragung.**  
Zugeschaltet sind Bankkauffrauen und -männer aus dem Kundenservicecenter der Volksbank Albstadt eG, die mit Kunden ihre Geldangelegenheiten und Serviceaufträge individuell besprechen.



## Imagefilm VR-SISy



## Welche Anliegen kann ich mit VR-SISy erledigen?

1. Überweisungen ausführen
2. Wertpapiere kaufen und verkaufen
3. Kontolimit ändern
4. Freistellungsaufträge einrichten und ändern
5. Schecks und Überweisungsvordrucke bestellen
6. Auslandskrankenversicherung abschließen
7. Vollmachten anlegen und löschen
8. Termine vereinbaren
9. Auskünfte über Konten, Depots und Wertpapierkurse
10. Daueraufträge einrichten, ändern und löschen
11. Geldmarktkonto eröffnen
12. Geld und Sorten bestellen
13. VR BankCard und Kreditkarte bestellen oder sperren
14. Erste Hilfe im Onlinebanking
15. Adresse ändern
16. Auskünfte **und vieles mehr**

- Reaktion aufgrund der betriebswirtschaftlichen Notwendigkeiten im schwierigen Marktumfeld
- Reaktion aufgrund des veränderten Kundenverhaltens
- Erhaltung der regionalen Identität
- Weiterhin Präsenz im ländlichen Raum (derzeit keine Filialschließungen)
- Abdeckung des kompletten Serviceangebots

- **Frühzeitige Klärung:**
  - Standorte?
  - Wie viele VR-SISy-Kabinen werden benötigt?
  - Zeitplan bis zur Eröffnung festlegen.
- **Schulung der MitarbeiterInnen der Geschäftsstellen:**
  - Akzeptanz und Verständnis bei den MitarbeiterInnen für die Veränderung
  - Kundenansprache
- **Kommunikation:**
  - Interne Kommunikation → Aufsichtsrat, Führungskreis, Betriebsrat
  - Externe Kommunikation → Bürgermeister, Multiplikatoren, Beiräte, Kunden in den Geschäftsstellen, Presse und Soziale Medien

## **Das sagen unsere Mitglieder und Kunden:**

- „Die Optik und die Technik begeistern mich.“
- „Das ist viel einfacher. Ich bin total fasziniert.“
- „Das Antwort-Zeit-Verhalten ist prima“
- „Ich kann ein ganz normales Gespräch führen und alle Anliegen diskret erledigen.“
- „VR-SISy wertet das Dienstleistungsangebot der Filiale deutlich auf.“

## **Wir bieten Ihnen:**

- die Mitarbeiter unseres KundenServiceCenters,
- die Erfahrung,
- das Know-how,
- die Prozesse und
- die Technik.

Die Volksbank Albstadt eG bietet die Anbindung weiterer Standorte als Dienstleister / Kooperationspartner für andere Häuser an. Sie erhalten die Kabine (von der VR Bank Südpfalz eG) in Kombination mit der Dienstleistung unseres KundenServiceCenters.

Ansprechpartnerin:

Frau Monika Buob, Abteilungsleitung Unternehmensentwicklung,

Tel: 07431 576-225 oder Email: [monika.buob@volksbank-albstadt.de](mailto:monika.buob@volksbank-albstadt.de)

## **Das leistet unser KundenServiceCenter:**

- Kundenbetreuung in allen Serviceleistungen (evtl. auch Beratungsleistungen) über den digitalen Vertriebsweg per Videoübertragung und über die Telefonie
- Telefonate in der In- und Outboundtelefonie
- Terminvereinbarungen für Dritte über den digitalen Vertriebsweg und über die Telefonie
- Fallabschließende Bearbeitung von E-Mails und Fax-Mitteilungen



Das Ziel ist die Absicherung bzw. der Ausbau Ihrer Marktposition

# VR-SISy - die digitale und persönliche Serviceberatung - das Angebot auch für andere Banken

