

SUCCESS STORY



KUNDEN VON MORGEN ÜBER INNOVATIVE TECHNOLOGIEN ERREICHEN

IN DER NEUEN V8-FILIALE DER VOLKSBANK HOHENLIMBURG eG HAT RATIODATA MODERNSTE VIDEOTECHNIK INSTALLIERT



Eine explizite Jugendbank will die Volksbank Hohenlimburg eG nicht sein. Aber dass es nötig ist, vor allem junge Menschen heute auf neuen Wegen anzusprechen, um ihr Interesse für alle Themen „rund ums Geld“ zu wecken, davon ist Verena Holzrichter fest überzeugt. Die Leiterin der Privatkundenabteilung in Hohenlimburg setzt in dieser Hinsicht ganz auf die neue V8-Filiale – „unsere Zukunftsfiliale, in der wir neue Technologien ausprobieren, darunter auch die Videotechnik von Ratiodata“, wie sie erklärt.

Die V8-Filiale wurde für diesen Auftritt neu errichtet und über das Netzwerk der Ratiodata entsprechend breitbandig angebunden. Dass sie keine Bank-Geschäftsstelle wie jede andere ist, zeigt

schon das äußere Erscheinungsbild: In großen diagonalen Lettern prangt an zwei Seiten der Außenfassade der Name der Bank. Im Innern sucht man Prospektständer, Überweisungsträger oder eine Kasse vergeblich – allenfalls die für alle Volksbanken typischen Farben Blau und Orange erinnern daran, dass es sich um eine genossenschaftliche Bankfiliale handelt.

Mit ihrer Eröffnung reagiert die Volksbank nach Aussage ihres Vorstandsvorsitzenden Klaus-Martin Kesper auf den schleichenden Rückgang privater Kunden im Allgemeinen und die Abwanderung von Studenten und Auszubildenden im Speziellen. Diese denken beim Thema Bank bisher an lästige Vorgänge wie das Ausfüllen von Formularen. Die Bank kommt ihnen da entgegen, indem sie Bankgeschäfte so leicht und bequem wie möglich gestaltet: Lounge-Charakter in der Filia-

le, junge und zeitlich flexible Bankkaufleute, die etwas bewegen wollen, modernste Technik und vielfältige Kommunikationswege. So hat jeder Berater auf seinem Firmen-Handy einen WhatsApp-Account, den junge Kunden gerne nutzen. „Dies funktioniert aber vor allem zur Kontaktaufnahme“, erklärt Verena Holzrichter, „vertrauliche Informationen wie die IBAN-Nummer sollte man darüber nicht kommunizieren, darauf weisen wir die Kunden auch hin.“



Verena Holzrichter,
Leiterin der Privatkundenabteilung

Technologie ist für die Hohenlimburger also der Schlüssel für zeitgemäßes Banking und ihre Kommunikation mit dem Kunden. Die von der Ratiodata installierte Videotechnik stellt darin einen wichtigen Baustein dar. In der V8-Filiale kommen zwei aktuelle Konferenzsysteme vom Typ Cisco DX80 mit Touchscreen zum Einsatz. Nach der Terminvereinbarung über einen Online-Kalender bieten die Beraterinnen und Berater eine professionelle Videoberatung an. Genutzt wird dies vor allem von Kunden, die nicht in Hohenlimburg wohnen. Voraussetzung dazu ist nur ein internetfähiges Gerät, auf dem sich der Kunde über einen speziellen Link einwählt und mit dem Bildschirm des Beraters in der Geschäftsstelle verbunden wird. „Das funktioniert hervorragend und wird von der Kundschaft sehr gut angenommen“, so das erste Resümee von Verena Holzrichter. Nach einem Erstgespräch per Video schließt sich in der Regel ein persönlicher Termin in der Filiale an.

Die nächste Ausbaustufe für die Volksbank Hohenlimburg wäre dann, während der Videokonferenz oder des persönlichen Gesprächs auch Kollegen aus der Zentrale, anderen Filialen oder auch anderen Instituten hinzuzuziehen. Dies ist dann wertvoll, wenn für einzelne Fragen weiteres Spezialwissen benötigt wird. Mit der von Ratiodata verwendeten Video-Technologie lassen sich sol-

ÜBER DIE VOLKSBANK HOHENLIMBURG EG:

Als einzige in Hohenlimburg ansässige selbstständige Genossenschaftsbank ist die VB Hohenlimburg der ideale Ansprechpartner für alle Kunden im Aktiv-, Passiv- sowie im Dienstleistungsgeschäft. Dabei stehen Qualität, Kompetenz, Nähe und Schnelligkeit im Vordergrund. Die Volksbank ist Teil des genossenschaftlichen Verbundes und lebt dessen Werte. Den Erfolg ihrer Kunden und Mitglieder versteht sie als Auftrag, Fairness und Partnerschaft bestimmen das Handeln. Die VB Hohenlimburg ist mit ihrer Region verwachsen und eng in das wirtschaftliche und gesellschaftliche Geschehen vor Ort eingebunden. Hier wohnen Kunden und Mitglieder, hier bietet die Volksbank Arbeitsplätze, hier zahlt sie Steuern und finanziert Wohn- und Gewerbeimmobilien. Die VB engagiert sich in Vereinen und sozialen sowie städtischen Einrichtungen. Mit der V8 bietet die Volksbank Hohenlimburg eG die Zukunftsbank für Hohenlimburg und Umgebung. Diese steht bereits heute für das Banking von morgen, mit modernster Technik und zukunftsorientierten Medien.



Verena Holzrichter (Mitte) und ihr Team

che Konferenzen komfortabel im bestehenden Bankennetz organisieren. So können Geschäfte sofort in einem Gespräch abgeschlossen werden, jeder zusätzliche Gang in eine weitere Geschäftsstelle ist nicht mehr nötig – genau die Art von leichten und bequemen Bankgeschäften, wie sie Privatkundenbetreuerin Holzrichter vorschwebt.

ANSPRECH-PARTNER



KONTAKT



ANSPRECHPARTNER

Uwe Sperber
Tel. +49 69 38076 1639
uwe.sperber@ratiodata.de

Ratiodata GmbH

Lyoner Straße 9 · 60528 Frankfurt a. M.
Postfach 3029 · 48016 Münster
Tel. +49 69 38076-0
www.ratiodata.de · info@ratiodata.de