

VR Bank Südpfalz eG implementiert Terminvereinbarung online von agentes und emnicon

Die Mobilität der Menschen nimmt kontinuierlich zu, Leben und Arbeiten verändern sich. Laut einer Studie des Digitalverbandes Bitkom aus Februar 2017 nutzen 54 Millionen Deutsche ab 14 Jahren ein Smartphone. Die Agentur „We are social“ kommt in ihrem „Digital Report 2017“ auf 4,92 Milliarden einzelne Mobile Nutzer. Auch Bankkunden fallen naturgemäß unter diese Zahlen.

Die VR Bank Südpfalz eG weiß um die zunehmende Mobilität ihrer Kunden und war daher auf der Suche nach der Möglichkeit, ihren Kunden die Vereinbarung von Beratungsterminen online zu ermöglichen.

 VR Bank Südpfalz

Andere Branchen machen es vor

Gemeinsam bieten emnicon und agentes die Terminvereinbarung online für Banken an. Dabei zeichnet emnicon für die Integration der Lösung auf der jeweiligen Homepage eines Hauses verantwortlich, agentes bringt ihr IT- Know-how für Banken mit ein und sorgt für die Anbindung an Lotus Notes. „Wir hatten uns bereits im Vorfeld über Onlinebuchungen von Terminen Gedanken gemacht“, führt Michael Zimpelmann, Vertriebsmanager bei der VR Bank Südpfalz eG, aus. „Uns war klar, dass viele verschiedenen Branchen ihren Kunden bereits diese Möglichkeit anbieten, warum also nicht wir als Bank? Unsere Kunden möchten ihre Beratungstermine unabhängig von Zeit und Ort vereinbaren können“, so der Vertriebsmanager weiter. „Dem wollten wir gerne nachkommen.“

Bankseitige Anforderungen klar definiert

Die Anforderungen an die neue Lösung hatte die VR Bank Südpfalz eG zum Projektstart klar definiert: Gewünscht war, den bereits bestehenden Lotus Notes Kalender nutzen zu können. Darüber hinaus war es den Verantwortlichen wichtig, dass die Beraterkalender in „Echtzeit“ gepflegt, sprich permanent aktualisiert werden. Nachdem die Entscheidung für die neue Lösung getroffen war, wurden in Landau gemeinsam die konkreten bankseitigen Anforderungen im Detail ausformuliert. Neben automatisierten Terminbestätigungen und Terminerinnerungen sollte es für die Berater der Bank in jedem Fall die Möglichkeit geben, in diesem Zusammenhang auch Dateianhänge, wie Infoblätter oder Checklisten, mit zu versenden. Darüber hinaus war die Auswahl der Beratungsthemen ein relevanter Punkt: Kunden der VR Bank Südpfalz eG sollten eine vordefinierte Liste an Themen zur Auswahl bekommen. Last but not least waren seitens der VR Bank Südpfalz aber auch verschiedenen Auswertungen und Reportings gewünscht.

 agentes



Testphase mit den Early Adoptern

Zu Beginn des Jahres startete die Testphase mit zehn Beratern, bereits im April war die Lösung schon bei allen 115 Beratern der VR Bank Südpfalz eG im Einsatz. Dabei fand die Weiterentwicklung der Software im Team und „on the fly“ statt. Denn: Die VR Bank Südpfalz eG ist die erste Bank, die die Applikation getestet hat. Aus Sicht des Vertriebsmanagers gab es in der Zeit vom Kick-off bis zum Livebetrieb keine größeren Herausforderungen: „Klar ist, dass in so einem Pilotprojekt immer einmal an der ein oder anderen Stelle Schwierigkeiten auftreten“, resümiert Michael Zimpelmann. „In unserem Fall waren diese marginal, etwaige Bugs wurden umgehend durch unsere Ansprechpartner ausgemerzt“, so Michael Zimpelmann weiter.

Beide Seiten profitieren

Ist dies einmal geschehen, profitieren sowohl Kunden als auch Berater, so auch in der Südpfalz. Dort läuft die Terminvereinbarung online seit dem Frühjahr einwandfrei. Die Vorteile ordnet Michael Zimpelmann sowohl quantitativ als auch qualitativ ein: Zum einen ist die VR Bank Südpfalz jetzt signifikant effizienter in ihrem Terminprozess: Vor Einsatz der Lösung kommunizierten Kunden ihr Interesse an einem Beratungstermin über das Kontaktformular der Website. Die entsprechende E-Mail landete dann in der Marktfolgeabteilung, die wiederum einen Kontakt im System angelegt hat, der dann von den Mitarbeitern des Service Center zwecks Terminvereinbarung angerufen wurde. Ein aufwändiger Prozess also, in den verschiedene Abteilungen involviert waren. Mit der Terminvereinbarung online läuft der gesamte Prozess automatisiert ab. Kunden der VR Bank Südpfalz profitieren von einer einfachen und schnellen Terminvereinbarung von überall aus, während die Bank weniger Ressourcen für den Prozess aufwenden muss. Ein weiterer positiver Effekt: Die Termintreue auf Seiten der Kunden steigt deutlich, aus Sicht von Michael Zimpelmann die logische Konsequenz: „Einen Termin, den man selber ausgesucht und vereinbart hat, hält man naturgemäß eher ein.“ Daneben sieht die VR Bank Südpfalz eG im Zusammenhang mit dem Einsatz der Lösung einen klaren positiven Imagegewinn. „Wir erhalten viele E-Mails von Kunden, in denen die Terminvereinbarung online gelobt wird und in denen Kunden sich bei uns bedanken, dass die einfache Buchung eines Termines

jetzt so möglich ist“, freut sich Michael Zimpelmann. Die VR Bank Südpfalz eG ist daher rundherum mit dem Projekt zufrieden. So zufrieden, dass die Bank nun andere Banken beim Einsatz der Lösung berät und ein eigenes Consulting Paket rund um die Terminvereinbarung online geschnürt hat.

Michael Zimpelmann

Vertriebsmanager bei der VR Bank Südpfalz eG



„Die Lösung hat uns sowohl mit Blick auf die Praxistauglichkeit als auch mit Blick auf die komplexen Anforderungen unsererseits am meisten überzeugt.“

Über die VR Bank Südpfalz

Die VR Bank Südpfalz eG ist eine selbständige, regional tätige Genossenschaftsbank mit 150-jähriger Geschichte und zählt zu den großen Genossenschaftsbanken in Rheinland-Pfalz. Ihren Ursprung hat die VR Bank Südpfalz in der genossenschaftlichen Idee: Über 50.000 Kunden sind zugleich Mitglied und damit Teilhaber an der VR Bank Südpfalz.

Weitere Informationen:

www.vrbank-suedpfalz.de

agentes solutions GmbH

Max-Planck-Straße 5 | 85609 Aschheim-Dornach

Telefon: +49 (0)89 / 99 27 58 – 0 | Fax: +49 (0)89 / 99 27 58 – 29

Internet info@agentes.de | www.agentes.de

Sie haben Interesse?

Hier finden Sie weitere Informationen und können gerne Kontakt zu uns aufnehmen:

www.agentes.de/referenzen