

Der VR-Privatsekretär als neues Ertragsfeld

Von Patrick Morio



Vor fünf Jahren hat die VR Bank Südpfalz mit dem „VR-Privatsekretär“ ein neues Ertragsfeld erschlossen. In drei Leistungspaketen bietet die Bank ihren Kunden Dienstleistungen an, die ihnen bei privatgeschäftlichen Angelegenheiten helfen – vom Schriftverkehr über Angebote für Dienstleistungen rund ums Haus bis hin zu Services rund um die private IT. Die Kundenresonanz war durchweg positiv. Nach fünf Jahren spricht die Bank von einem Erfolgsmodell. Red.

Welche Produkte und Dienstleistungen können wir bieten, um uns vom Wettbewerb zu unterscheiden? Wie können wir neue Geschäftsfelder erschließen? Wie sichern wir langfristig die Zukunft unserer Bank? Inspiriert durch diese Fragen entwickelte die VR Bank Südpfalz ein innovatives Geschäftsmodell, um neue Potenziale zu erschließen.

Für die Menschen in unserer Region sind Genossenschaftsbanken seit über 150 Jahren verlässliche Partner in allen Geldangelegenheiten. Die Mitarbeiter vor Ort unterstützen den Kunden bei all seinen Fragen rund um das Thema Geld. Häufig erleben wir im Alltag, dass Kunden darüber hinaus Rat und Hilfe in ganz alltäglichen Fragen suchen. Sie möchten Aufträge und Vorgänge von Menschen erledigen lassen, denen sie vertrauen. Deshalb hat sich die VR Bank Südpfalz dazu entschlossen, ihnen den Alltag zu erleichtern und eine weitergehende Dienstleistung zur

Regelung von privatgeschäftlichen Angelegenheiten anzubieten. Wie eine Sekretärin, die einem vieles abnimmt.

Drei Leistungspakete

Der VR-Privatsekretär deckt vielfältige Bereiche im privaten Umfeld des Kunden ab und gliedert sich in die Leistungspakete „Korrespondenz“, „Residenz“ und „Technik“, die einzeln oder kombiniert als Rundum-sorglos-Paket „VR-Privatsekretär Premium“ abonniert werden können. Die Servicepauschalen sind erschwinglich, für jeden Kunden buchbar und beinhalten einen deutlichen Preisvorteil für Mitglieder.

1. Beim VR-Privatsekretär **Korrespondenz** übernimmt die Bank eine Reihe von Büro- und Koordinationsdienstleistungen, die für den Kunden oft lästige oder unliebsame Aufgaben sind. Sie unterstützt ihn bei der Beantwortung

des Schriftverkehrs in allen Bereichen, wie die Korrespondenz mit der Krankenkasse, den Versicherungen oder öffentlichen Einrichtungen. Sie hilft bei der Beantragung von Leistungen wie Kindergeld, Betreuungsgeld oder Rente, kümmert sich um die Bekanntgabe von Adressänderungen oder um die Vereinbarung von Terminen bei Ämtern und Behörden. Abgerundet wird das Paket durch einen Bargeld-Bring-Service auf Wunsch des Kunden. Damit der Kunde einen besseren Überblick über seine Korrespondenz erhält, wird die Post von einem geschulten Servicemitarbeiter gemeinsam mit ihm in der Filiale bearbeitet und in einem speziellen Ordner übersichtlich abgelegt.

2. Mit dem VR-Privatsekretär **Residenz** bietet die Bank ihren in den letzten Jahren aufgebauten Erfahrungsschatz in der Pflege und Instandhaltung von bankeigenen Immobilien durch die VR-Betriebsservice GmbH, eine hundertprozentige Tochter der VR Bank Südpfalz, an. Als erster Ansprechpartner nimmt die Filiale das Kundenanliegen auf und leitet dieses an die VR-Betriebsservice GmbH weiter. Diese erstellt ein individuelles Angebot, zum Beispiel für die Pflege der Grünanlage, für die Instandhaltungen und Reparaturen im Haus oder für anstehende



Patrick Morio, Prokurist, Abteilungsleiter Vorstandsstab und Unternehmensentwicklung, VR Bank Südpfalz eG, Landau

Renovierungsarbeiten. Durch das Netzwerk mit rund 500 Firmen aus verschiedenen Branchen und durch die VR-Betriebservice GmbH können unterschiedliche Anliegen rund um das Zuhause zuverlässig, schnell und professionell erledigt werden. Im Rahmen der Servicepauschale stellt die Bank als Ansprechpartner den Kontakt zu den Firmen her und erstellt ein individuelles Angebot. Die ausgeführte Leistung wird je nach Umfang und bei Bedarf nach einem Kostenvoranschlag berechnet. Ein Mehr-Gewinner-Modell ist entstanden: Der Privatkunde kann sich bequem zurücklehnen und die Firmenkunden dürfen sich über neue Aufträge freuen.

3. Der **VR-Privatsekretär Technik** hilft weiter bei allen technischen Fragen. Versierte Mitarbeiter des Hauses unterstützen den Kunden bei der Einrichtung von Tablets, Smartphones und Bluetooth-Geräten, installieren Apps, führen Updates durch, informieren über Virenschutz oder richten E-Mail-Konten ein. Kann das Endgerät nicht zur Filiale gebracht werden, kommen die IT-Experten zum Kunden nach Hause. Egal, ob es der Computer, das Smart-TV oder ein Problem mit dem WLAN ist, nach der Terminvereinbarung kümmern sich die Techniker aus der IT-Abteilung der Bank darum.

Die monatliche Servicepauschale beträgt für die Pakete „Technik“ und „Residenz“ jeweils 9,90 Euro, für den Privatsekretär Korrespondenz 14,90 Euro. Mitglieder zahlen 4,90 Euro beziehungsweise 9,90 für das Servicepaket Korrespondenz. Zudem gibt es ein Premium-Paket, das zum Preis von 21,90 pro Monat (Mitglieder 12,90 Euro) den Privatsekretär Korrespondenz sowie ein weiteres Paket nach Wahl umfasst, und ein All-Inklusive-Paket mit allen Leistungsbestandteilen für 24,90 Euro für Kunden beziehungsweise 14,90 Euro für Mitglieder.

Systematische Planung der Markteinführung

Eine interne Projektgruppe mit sechs Mitarbeitern aus unterschiedlichen Fachbereichen erarbeitete in einem einjährigen Zeitfenster das Konzept. Dabei wurden Vorgänge für die Auftragsannahme und -durchführung konzipiert, eine Musterkorrespondenz

für den Kundenschriftverkehr mit weiterführenden Informationen erstellt und das Vertragswerk mit dem Kunden auf einen rechtlich sicheren Stand gebracht. Bei allen Beteiligten gab es ein hohes Maß an Identifikation mit der Idee, den Kunden durch sinnvolle Zusatzleistungen unter dem Aspekt der genossenschaftlichen Hilfe zur Selbsthilfe in Zukunft Mehrwerte zu bieten und gleichzeitig einen Beitrag zur Erhaltung des Filialnetzes zu leisten. Die Vorstellung in den internen Kommunikationskreisen der Bank sicherte das Verständnis und den Zuspruch der Mitarbeiter für das innovative Serviceangebot.

Im Dezember 2015 startete die Pilotierung mit einer viermonatigen intensiven Testphase der Einzelvorgänge und stetiger Optimierung der internen Abläufe in einem der fünf Regionalmärkte der Bank mit sieben angeschlossenen Filialen. Medial begleitet wurde die Markteinführung mit einer Informationsbroschüre, einer lokalen Anzeigenserie, einem Radiospot, Presseberichten, Online-Bannern und Informationen auf der Bank-Homepage.

Durchweg positive Kundenresonanz

Die Resonanz der Kunden war durchweg positiv. Dabei erfolgt die Buchung des VR-Privatsekretärs nicht nur durch den Kunden selbst. Denn heutzutage wohnen häufig die Kinder der Kunden nicht mehr im Geschäftsgebiet der Bank. Dann ist der VR-Privatsekretär Premium, der in einem Rund-um-Sorglos-Paket die Leistungsbereiche bündelt, besonders interessant. So bleibt mehr Zeit für Familie und Freunde.

Dabei ergeben sich Vorteile für die Bank sowie für die Kunden gleichermaßen. Die Bank kann Filialen erhalten und ein neues Ertragsfeld erschließen, sie hat ein Alleinstellungsmerkmal gegenüber anderen Banken, kann den Kunden mit Zusatznutzen begeistern und binden sowie Neukunden gewinnen.

Das Leistungsplus für den Kunden besteht in einem Ansprechpartner (Vertrauensperson), der sich um alles kümmert, dem Zugriff auf ein Netzwerk von zuverlässigen Handwerkern aus verschiedenen Branchen für Arbeiten rund um Haus und Garten sowie neu ge-

wonnenen privaten Freiräumen und damit einhergehender Lebensqualität.

Nach fünf Jahren spricht die Bank von einem Erfolgsmodell. Mittlerweile nutzen 1100 Kunden den VR-Privatsekretär. Darüber hinaus bietet die Bank dieses Konzept nicht nur ihren Kunden, sondern auch anderen Banken und Dienstleistern an. Der eigentliche Service kommt auch dann natürlich von der jeweiligen Bank vor Ort. Die VR Bank Südpfalz stellt interessierten Banken jedoch ein Konzepthandbuch zur Verfügung, das sie bei allen Fragen der Implementierung des VR-Privatsekretärs unterstützt, sowie Datenträger mit digitalen Hilfsmitteln wie Musterbriefen oder Werbemitteln. Einmal pro Jahr erhalten sie alle Weiterentwicklungen und Neugestaltungen im Bereich Korrespondenz, darüber hinaus wird der Erfahrungsaustausch aller Banken, die die Zukunftsoption gebucht haben, organisiert.

Der VR-Privatsekretär ist für die VR Bank Südpfalz indes nur der Anfang in Sachen Innovation. Seither hat die Bank zahlreiche weitere Innovationen entwickelt und eingeführt, darunter

- „VR-SISy“, das Service-Interaktiv-System das per Videoübertragung Mensch-zu-Mensch-Kommunikation auch ohne Personaleinsatz vor Ort ermöglicht,
- der E-Briefkasten, der Zahlungsverkehrsbelege in Servicestellen digitalisiert und rund um die Uhr automatisch weiterleitet,
- die Videoberatung VR-Viki, die interaktiv per Smartphone, Tablet oder Notebook möglich ist,
- der Avatar „Jessi“, der bei Baufinanzierungsanfragen erste Wünsche des Kunden einfach und bequem entgegen nimmt, damit anschließend der Baufinanzierungsberater im persönlichen Gespräch bereits Nägel mit Köpfen machen kann,
- der Online-Terminkalender, mit dem der Kunde die Termine mit seinem Berater nach seinen Wünschen vereinbaren kann, sowie
- vielfältige Trainingskonzepte, mit denen die Bank ihre erfolgreiche Personalentwicklung auch anderen Unternehmen anbietet. ■