

BUNDESVERBAND DER DEUTSCHEN VOLKSBANKEN UND RAIFFEISENBANKEN E.V. | UMSETZUNG WEBERFOLG

AUSGANGSSITUATION UND PROJEKTZIELE

Durch den Megatrend Digitalisierung hat sich das Informations- und Kaufverhalten von Bankkunden deutlich verändert. Das Internet wird als zentraler Informationskanal auch vor bzw. nach dem Erwerb von Bankprodukten intensiv genutzt. Die Akzeptanz für einen Onlineabschluss ist deutlich gestiegen. Folglich ist das Internet in der Kundeninteraktion von Banken unverzichtbar, auch wenn weiterhin bei einem großen Teil der Kunden der Wunsch nach persönlicher Beratung besteht.

Ein Online-Fitness-Check hat den Abstand der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken zum Marktstandard im Internet aufgezeigt. Das Projekt webErfolg hat als zentrales Großprojekt die strategiekonforme Ausgestaltung des Online-Kanals und die Verankerung der Internetstrategie in der Breite der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken zur nachhaltigen Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit zum Inhalt. Ziel des Projekts mit zeb ist es, dass bis 2015 alle Ortsbanken entlang verabschiedeter Kriterien mit ihren Onlineauftritten den Marktstandard erreichen. Ferner wird bis 2018 die Marktführerschaft der Volksbanken Raiffeisenbanken in der Mitglieder- und Kundenzufriedenheit im Online-Kanal angestrebt. Bis Ende 2012 hat die Genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken die Handlungsfelder entlang der Stoßrichtungen „Online-Angebot auf Wettbewerbsniveau heben“, „Übertragung des bestehenden Geschäftsmodells in die Onlinewelt“ und „Online-Angebot über Wettbewerbsniveau ausbauen“ konzeptionell erarbeitet.

den legitimierten Bereich) seit Mitte 2013 ein mit den Bankensystemen hochgradig vernetzter Internetauftritt angeboten, der in Stil, Usability und Informationsangebot sowie bezüglich der Online-Abschlussmöglichkeiten von Bank- und Verbund-Produkten und der eingesetzten Tools etc. dem Marktstandard entspricht. Begleitend steht den Banken ein deutlich ausgebautes Unterstützungsangebot (z. B. Schulungen, Leitfäden, Vorgehensmodelle) zur Verfügung.

Nach dem Relaunch wird durch die neu gestaltete zentrale Online-Plattform www.vr.de zusätzliche Aufmerksamkeit auf die Ortsbanken gelenkt. Gleichzeitig werden im Internet suchende Kunden an die lokalen Banken weitergeleitet.

PROJEKTINHALTE UND -ERGEBNISSE

In der Umsetzungsphase wurden seit Januar 2013 die Ergebnisse der Konzeptionsphase in Leistungsangeboten für die Ortsbanken konkretisiert. Dabei wird den Banken über die neue Online-Filiale (bestehend aus „webBank+“ für den nicht legitimierten Bereich und „webCenter“ für



Franki Romeo Tchame Mongang | Dr. Stefan Trost | Achim Schomäcker | Mariia Nykytiuk | Raphael Josua Neuberger

Ein wichtiger Schwerpunkt der Projektarbeit war die sogenannte Vollpilotierung des Einführungsmanagements, die ab Mitte des Jahres 2013 gemeinsam mit 24 Pilotbanken startete. Dabei setzten die Pilotbanken, unterstützt durch Spezialisten der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken, das „Gesamtpaket webErfolg“ um, testeten die bankinternen Prozesse und sammelten so Erfahrungen für den Rollout. Die Vollpilotierung wurde durch den jeweiligen Regionalverband geführt und koordiniert. In diesem Rahmen wurde auch entlang von drei Musterfällen (Bausparkasse Schwäbisch Hall Online Bausparen, easyCredit der TeamBank sowie R+V-PrivatRente) die in der Konzeptionsphase entwickelte Blaupause für die Online-Abschlussfähigkeit der Verbundprodukte auf den Internetseiten der Ortsbanken und bei den Verbundunternehmen verprobt.

Die Projektarbeit erfolgte mit ca. 17.000 Projekttagen in 16 Einzelprojekten, in denen alle Unternehmen der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken vertreten waren, d. h. Ortsbanken, BVR, alle Regionalverbände, DZ BANK Gruppe, Fiducia und GAD, Münchner Hypothekenbank, VR-NetWorld sowie die WGZ BANK Gruppe. zeb unterstützte den Lenkungskreis und die Gesamtprojektleitung beim Management des Projekts. Der Fokus der inhaltlichen Projektarbeit von zeb lag auf der Vorbereitung und Durchführung der Vollpilotierung des Einführungsmanagements sowie der Begleitung der anschließenden Anpassung des Einführungsmanagements für den Rollout. Zusätzlich wirkte zeb in den beiden konzeptionellen Teilprojekten „Tools“ und „Online Finanzstatus Stufe 2“ mit.

AUSBLICK

In 2014 liegt der Fokus des Projekts auf dem großflächigen Rollout in möglichst vielen Ortsbanken. Dabei kommt der Umsetzungsbegleitung durch die Regionalverbände unter Einbindung von Fiducia, GAD, Verbundunternehmen und VR-NetWorld eine besondere Bedeutung zu. Parallel dazu werden weitere Themen (z. B. www.vr.de, Online-Finanzstatus und technische Vollintegration der online abschlussfähigen Verbundprodukte in den legitimierten Bereich der Ortsbanken) im Regelbetrieb der verantwortlichen Unternehmen der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken weiterentwickelt. Die Projektarbeit orientiert sich dabei konsequent an den Kundenbedarfen, die dafür erforderliche enge Verzahnung der Offline- und Online-Welten wird durch eine enge Abstimmung mit dem BVR-Projekt „Beratungsqualität“ sichergestellt. Vor diesem Hintergrund sehen wir der Vorbereitung der Volks- und Raiffeisenbanken auf die Herausforderungen im Privatkundenmarkt zuversichtlich entgegen.



Marija Kolak
Bereichsleiterin Marketing
Bundesverband der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.



Tim-Enno Janssen
Projektleiter webErfolg
Bundesverband der Deutschen
Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V.



Dr. Alexander Henk
Partner
zeb



Jens-Uwe Holthaus
Senior Manager
zeb