

Vereinigte Volksbank AG: Video-Konferenz-Lösung als innovatives Tool für mehr Kundennähe, weniger Kosten und optimierte Kommunikation.



Überblick

■ Die Aufgabe

Die Vereinigte Volksbank AG setzt im zunehmenden Wettbewerbsdruck u. a. auch auf Innovationsmanagement. Gesucht werden neue Lösungen für die Zukunftsfähigkeit der Bank. Das gilt vor allem für das kostenintensive, aber strategisch bedeutsame Filialgeschäft.

■ Die Lösung

Planung und Realisierung einer Video-Konferenz-Lösung zur Verbesserung der Unternehmens-Kommunikation, zur Kosteneinsparung und Stärkung der Kundennähe.

■ Die Vorteile

Verbesserung der internen und externen Kommunikation, innovatives Tool für Wettbewerbsvorteile durch Kundenbindung, deutliche Einsparungen an Reisekosten und Reiseaufwand der Mitarbeiter, überzeugende Bild- und Ton-Qualität der Konferenzen, hohe Akzeptanz durch einfache Bedienbarkeit.

Innovationsmanagement als Überlebensstrategie.

Die Finanzdienstleistung steht vor erheblichen Herausforderungen. Das Bankgeschäft wird sich in den nächsten Jahren dramatisch verändern. Integrierte Finanzdienstleistungen ersetzen die klassischen Bankprodukte. Die Zeiten des reinen Preiswettbewerbs bei Standardprodukten sind längst vorbei.

Auch bei den Strukturen und Prozessen werden sich Banken neu aufstellen. Die vor kurzem noch totgesagte Filiale erlebt eine Renaissance als Home Base für Kundennähe und Differenzierung im Wettbewerb. Eine wichtige Rolle dabei spielen innovative Informations- und Kommunikationstechnologien mit Schnittstellen zu Kunden und Partnern.

Damit verfolgt die Bank sowohl wirtschaftliche als auch strategische Ziele: Reisekosten und Reisezeiten der Mitarbeiter sollen reduziert, die Kommunikation sowohl innerhalb der Bank als auch zu Partnern im genossenschaftlichen Finanzverbund soll

vereinfacht und die Kundennähe um ein innovatives Bindeglied erweitert werden.

Die Vereinigte Volksbank in einem hart umkämpften Markt.

Auch bei der Vereinigten Volksbank AG stehen die Zeichen auf Wandel. Der zunehmende Wettbewerbsdruck zwingt zum Handeln. Das gilt auch für eine der größten Banken im Volksbanken-Verband. Hinzu kommen die spezifischen Herausforderungen der Region. Zwar liegt die Vereinigte Volksbank mit ihren 3 Regionaldirektionen und 5 Hauptstellen in Böblingen, Calw, Schönaich, Sindelfingen und Weil der Stadt im Speckgürtel Stuttgarts. Entsprechend intensiv ist aber der regionale Wettbewerb.

Die Volksbank ist mit ihren 5 Hauptstellen und 43 Geschäftsstellen incl. 13 SB-Standorten, 550 Mitarbeitern und über 130.000 Kunden stark in der Region verankert. Man begreift die lokale Präsenz als Basis für erfolgreiche Kundenbindung. Dafür stehen zum Beispiel eine Service-Offensive oder die konsequente Ausrichtung der Filialen auf die Bedürfnisse älterer Kunden.

Trotzdem bleibt auch der Vereinigten Volksbank die Fragestellung erhalten, wie gleichzeitig die internen Prozesse effizienter gestaltet, die Kosten gesenkt und die Bank zukunftsfähig gemacht werden kann. Eine Antwort darauf hat das Unternehmen jetzt mit einer Video-Konferenz-Lösung gegeben, die von der IBM ausgearbeitet und implementiert wurde.

Eine Bank kann nur unterstützen, wer das Bankgeschäft versteht.

Der für Personal, Organisation, IT und Teile der Produktionsbank verantwortliche Direktor Unternehmensservice Ulrich Prosch bringt die Gründe für die Zusammenarbeit mit IBM auf den Punkt: „Ausschlaggebend war nicht nur die schon bestehende langjährige Projekt-Partnerschaft. Das entscheidende Argument lag für uns in der strategischen Kompetenz der IBM im Bankenumfeld.“



Denn die IBM versteht sich nicht nur als verantwortlicher Technologie-Partner. Um erfolgreiche Lösungen für Banken zu entwickeln, ist das übergeordnete Verständnis des spezifischen Geschäftsumfelds mit seinen Chancen und Risiken unerlässlich. Vor technologischen Umsetzungen steht die Beratungsleistung bei der IBM deswegen an erster Stelle.

Ein Beispiel für die Expertise der IBM ist auch das gemeinsam vom IBM e-Finance Center mit dem Fraunhofer IAO und anderen Partnern initiierte Innovationsforum „Bank & Zukunft“. Video-Konferenz-Lösungen erweisen sich als ein Baustein für die zukunftsfähige Bank.

Die Resultate können sich sehen und hören lassen.

Ulrich Prosch äußert sich höchst zufrieden über den reibungslosen Projektverlauf und die Vorteile der Video-Konferenz-Lösung:

„Vor allem die strategischen und wirtschaftlichen Resultate entsprechen unseren Zielvorstellungen. Neben Kosteneinsparungen konnten wir unsere Unternehmens-Kommunikation spürbar verbessern. Damit zahlen wir frühzeitig in eine gesteigerte Kundennähe ein, von der unser zukünftiger Erfolg entscheidend abhängt. Beeindruckend ist im Detail die erstaunlich hohe akustische und optische Qualität unserer Video-Konferenzen.“

Das Video-Conferencing zielt neben der Reduzierung von Reisezeiten und -kosten in drei strategische Richtungen:

- *die effektivere interne Kommunikation innerhalb des Unternehmens zwischen Hauptstellen, Regionaldirektionen und Filialen,*
- *die verbesserte externe Kommunikation mit Partnern im genossenschaftlichen Finanzverbund*
- *und die perspektivisch wichtige zusätzliche Schnittstelle in der Kundenkommunikation.*

Ein Meilenstein auf dem Weg zum Banking der Zukunft.

Mittlerweile gehört Video-Conferencing zum Alltag bei der Vereinigten Volksbank. „Damit nehmen wir unter anderem auch eine Vorreiterposition innerhalb des Verbundes ein.“, so Ulrich Prosch. Dank der einfachen Bedienbarkeit erfreute sich die neue Lösung schnell einer hohen Akzeptanz bei den Mitarbeitern. Konferenzen werden jetzt ohne kostspieligen und zeitintensiven Reiseaufwand abgehalten.

Zusätzlich lässt sich die Lösung auch als One-way-Channel nutzen, um beispielsweise interne Informationsveranstaltungen zu übertragen.

Eine wesentliche Perspektive liegt in der Kundenkommunikation. Die ersten mittelständischen Unternehmer und Kunden nutzen bereits die Möglichkeit, mit ihrer Vereinigten Volksbank per Video zu konferieren. Je nach Bedarf können zum Beispiel Wertpapierberater oder andere Experten aus anderen Standorten zugeschaltet werden.

Zukünftig wird sich die Video-Konferenz als ein unverzichtbares Tool der Service-Präsenz mit den entsprechenden Wettbewerbsvorteilen erweisen. In diese Zukunft hat die Vereinigte Volksbank mit der Lösung ihres Partners IBM jetzt erfolgreich und früher als die meisten Wettbewerber investiert. Das Unternehmen hat damit außerdem ein viel beachtetes Ausrufezeichen innerhalb des eigenen Verbunds gesetzt. Der stufenweise Ausbau des Systems ist geplant.



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicemarken können Marken anderer Hersteller sein.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM-Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM-Business-Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM-Business-Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

Gedruckt in Deutschland

© Copyright IBM Corporation 2008
Alle Rechte vorbehalten.

IBM Form GT12-7033-00 (09/2008)