

VR-SISy: Innovativ und persönlich

Innovative Technik trifft auf persönlichen Service – das ist VR-SISy. Das hochmoderne „VR-Service-Interaktiv-System“ ist im Grunde eine Bankfiliale im Kleinforma. Hier wird vollwertige Serviceleistung per Videoübertragung erbracht, Kundinnen und Kunden erledigen ihre alltäglichen Bankgeschäfte im direkten Gespräch mit kompetenten Beraterinnen und Beratern. Die Nutzung von VR-SISy ist einfach, unkompliziert und bietet erweiterte Öffnungszeiten: montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr!

Die Kundenresonanz auf bisherige VR-SISy ist überaus positiv. Für die VR-Bank Ludwigsburg ein überzeugender Grund, ihr Angebot zu erweitern und neue VR-SISy-Stellen im Geschäftsgebiet einzurichten.

Martina Bluhm, erfahrene Beraterin für VR-SISy, berichtet im Interview von ihren Erfahrungen und dem Kundenerlebnis in den neuartigen Bankfilialen.

Frau Bluhm, Sie haben bereits viel Erfahrung im Service mit Kundinnen und Kunden rund um VR-SISy (kurz für „VR-Service-Interaktiv-System“) gesammelt – wie läuft ein Kundenbesuch dort ab?

Martina Bluhm: Im Grunde genommen wie sonst auch. Nur mit dem kleinen Unterschied, dass ich als Serviceberaterin nicht im selben Gebäude sitze, sondern mit den Kunden per Videoschaltung und Mikrofon verbunden bin. Die Kamera startet automatisch, sobald jemand den SISy-Raum betritt. Die Kundin bzw. der Kunde sieht mich auf dem Bildschirm und ich beginne das Gespräch. Das Besondere an VR-SISy ist, dass es eigentlich ganz normal abläuft. Wir bieten auch alle Dienstleistungen an, die Sie von den

herkömmlichen Filialen kennen. Wer VR-SISy nutzt, braucht wirklich keine Bedienungsanleitung dafür.

Tun sich manche Kunden am Anfang schwer, über eine Kamera mit Ihnen zu sprechen?

M. Bluhm: Das läuft völlig problemlos. Wir nutzen zwar eine digitale, technische Lösung, um vor Ort ganz nah bei den Kundinnen und Kunden unseren Service anzubieten, aber es gibt keine Hemmschwellen. Man benötigt keinen Zugang, keine Freischaltung, keine PIN oder Ähnliches. Man kann einfach loslegen. Dafür müssen die Kunden nicht mal einen einzigen Knopf drücken.



Martina Bluhm

Welchen Unterschied sehen Sie beim Kundengespräch im Vergleich zu einer herkömmlichen Filiale?

M. Bluhm: Eigentlich keinen. Alles, was uns und unserer Kundschaft wichtig ist, haben wir in der VR-SISy umgesetzt: Diskretion ist gegeben, die Servicequalität stimmt und die persönliche Note auch. Ich habe sogar mehr Kundenkontakte als früher, da wir als Berater in der SISy an mehreren Standorten arbeiten können, überall wo uns die Kundinnen und Kunden brauchen. Ich empfinde den Kontakt per VR-SISy als sehr angenehm und direkt. Dieses Feedback bekomme ich auch von meinen Kundinnen und Kunden. Es gibt mittlerweile viele Kunden, welche die VR-SISy ganz klar als ihren Favoriten benennen.



Persönlich, direkt und immer mit einem Lächeln: Beratung in der VR-SISy.

Eine digitale, technisch innovative Lösung – wer ist Ihre Zielgruppe für die VR-SISy?

M. Bluhm: VR-SISy ist für alle Kundinnen und Kunden da. Natürlich auf den ersten Blick als Ergänzung oder Ersatz zu einem klassischen Filialbesuch. Aber auch wenn Sie beispielsweise einmal Fragen zu Ihrem OnlineBanking haben, dann ist VR-SISy für Sie die richtige Adresse. Unsere Kunden erwarten hier keine betriebsfremden Kräfte aus irgend einem Callcenter, sondern nur Serviceberaterinnen und -berater ihrer VR-Bank Ludwigsburg. Alle Mitarbeitenden hier wurden eigens für den Kameradialog geschult und können mit ihrem Fachwissen und ihrer Erfahrung vollumfänglich weiterhelfen.

Neben der Benutzerfreundlichkeit und dem direkten Kontakt – wo sehen Sie den größten Vorteil von VR-SISy?

M. Bluhm: Unsere größte Stärke als VR-Bank Ludwigsburg ist schon

immer die Nähe zu den Menschen. Dort zu sein, wo unsere Kundinnen bzw. Kunden und Mitglieder uns brauchen. Und genau das können wir damit bieten: Mit VR-SISy stehen wir an gut zugänglichen Standorten zu verlängerten Öffnungszeiten bereit. Unsere VR-SISy hat montags bis freitags durchgehend von 8 bis 18 Uhr „geöffnet“. Gerade Berufstätige schätzen diese längeren Servicezeiten und die Lage an verkehrsgünstigen Orten. Firmenkunden nutzen die Geldautomaten mit Einzahlfunktion. Aus Gesprächen mit älteren Kunden wissen wir, dass sie die persönliche Atmosphäre im Gespräch bei VR-SISy sehr wertschätzen. Manche Kunden empfinden die Kombination aus ausgefeilter Technik und persönlichem Gespräch sogar als ein echtes Erlebnis. Die innovative Ausstattung, das angenehme Ambiente und die verbindliche Kommunikation mit uns macht das Konzept in Summe zu etwas Besonderem.

Das System scheint schon sehr ausgereift zu sein, wird es auch noch weiterentwickelt?

M. Bluhm: Unsere Erfahrungen werden zur Verfeinerung genutzt, so wurde die Akustik seit der Einrichtung des ersten Systems weiter verbessert, das Leistungsspektrum nach dem Kundenbedarf erweitert. Und insbesondere die Coronazeit hat bewiesen, dass VR-SISy eine sehr sichere, weil kontaktlose Form des persönlichen Bankings darstellt.

VR-Bank Ludwigsburg

Schwieberdinger Str. 25
71636 Ludwigsburg
Telefon 07141 248-0
info@VRBank-LB.de
www.VRBank-LB.de

So funktioniert VR-SISy:



Sie betreten den diskreten VR-SISy-Raum.



Beim Eintreten sehen Sie Ihre Serviceberaterin, die Sie per Kamera erkennt und am Bildschirm begrüßt.



Sie können sofort loslegen und Ihre Bankgeschäfte bequem von der Serviceberaterin erledigen lassen.

Was VR-SISy alles kann:

- Überweisungen ausführen (auch Auslandsaufträge)
- Auszahlungen tätigen
- Allgemeine Kontoauskünfte (z.B. Umsatzabfrage, Lastschrift-rückgabe) erteilen
- Fremdwährungen und Edelmetalle bestellen
- Daueraufträge einrichten, ändern oder löschen
- girocard- und Kreditkarten-Service (z.B. Bestellung, Sperre, neue PIN)
- Kontovollmachten anlegen und löschen
- Digital Banking-Service (z.B. Neuanlage, Freischaltung, Entsperrung)
- Beratungstermine vereinbaren
- Adressänderungen vornehmen
- Konten eröffnen und schließen
- Sparkonten auf Lose-Blatt umstellen
- Wertpapier-Service (z.B. Depotauskünfte, Recherche Orderaufträge, Börseninfos)
- Und vieles mehr...

Das Wichtigste in Kürze:

VR-SISy steht für: VR-Service-Interaktiv-System

Betreuung durch: Erfahrene Bankfachkräfte der VR-Bank Ludwigsburg (zentral aus Asperg und Ludwigsburg)

Servicezeiten: Montags bis freitags durchgehend von 8 – 18 Uhr

Bargeld: Rund um die Uhr am integrierten Geldautomaten

Standorte:

- Affalterbach, Seestr. 4 (seit Mai)
- Besigheim, Bahnhofstr. 3
- Ditz.-Hirschlanden, Raiffeisenstr. 2 (ab Juni)
- Biet.-Bissingen, Bahnhofstr. 7/2 (ab Juni)
- Ertigheim, Löchgauer Str. 8/1
- Freiberg (Zentrum), Marktplatz 8
- Kleinsachsenheim, Großsachsenheimer Str. 20
- LB-Neckarweihingen, Hauptstr. 20 (seit Mai)
- Ottmarsheim, Besigheimer Str. 29
- Vaihingen a. d. Enz, Stuttgarter Str. 135

Alle Infos zu VR-SISy:
VRBank-LB.de/VR-SISy

Tradition und Technik
perfekt vereint.

Schwäbisch Hall
Auf diese Steine können Sie bauen

Union Investment

DZ BANK

e@sy Credit® R+V

Fit für die Zukunft mit der
Genossenschaftlichen FinanzGruppe:
Unsere Gemeinschaft starker Finanz-
unternehmen, die für jeden den
richtigen Partner hat.

VR-Bank Ludwigsburg

Gewinnspiel: „Mit VR-SISy nach Wien!“

Teilnahme-
schluss:
30.09.2023

Jetzt VR-SISy testen und mit etwas Glück 3 Übernachtungen für 2 Personen in einem Wiener 4 Sterne-Hotel inkl. Frühstück und Flug gewinnen!

Und so funktioniert's:

1. Eine VR-SISy während der Servicezeiten (Mo.-Fr. 8 – 18 Uhr) besuchen
2. Von der SISy-Beraterin QR-Code oder Kurzlink für die Teilnahme am Gewinnspiel geben lassen
3. Teilnahme auf dem Smartphone oder am heimischen Rechner online registrieren
4. Beim VR-SISy-Gewinnspiel dabei sein. Wir wünschen viel Glück!

