

„Willkommen bei VR-SISy!“

NEUER-
ÖFFNUNG!

In Besigheim-Ottmarsheim hat die VR-Bank Neckar-Enz nun eine weitere Bankfiliale eröffnet, in der Kunden ihre Bankgeschäfte mit einer Serviceberaterin abwickeln können.

Das Besondere daran: Sie ist per Video zugeschaltet.

Das VR-Service-Interaktiv-System – auch VR-SISy genannt – stellen Timm Häberle und Heiko Herbst, Vorstände der VR-Bank Neckar-Enz, vor.

Herr Häberle, nach Freiberg, Kleinsachsenheim und Vaihingen/Enz, stellen Sie in Ottmarsheim die vierte Bankfiliale vor, in der Ihre Kunden mit einem Ihrer Mitarbeiter kommunizieren können, der aber nicht direkt vor Ort ist. Wie muss man sich das vorstellen?

TH: VR-SISy ist eine vollwertige Bankfiliale im Kleinformat, in der im Grunde alles so abläuft wie man es vom Bankschalter gewohnt ist. Der Kunde kommt herein, wird von unserer Serviceberaterin begrüßt und kann von ihr sofort sein Anliegen erledigen lassen. Man kommuniziert wie bei einem ganz normalen Gespräch – nur mit dem kleinen Unterschied, dass unsere Serviceberaterin nicht direkt vor Ort ist, sondern in unserem Kunden-BeratungsCenter in Freiberg a. N. sitzt und live per Video zugeschaltet ist. In der bisherigen Filiale in Ottmarsheim waren Kunde und Mitarbeiter permanent durch dickes Sicherheitsglas getrennt. Insofern möchte ich behaupten, dass die Gesprächsatmosphäre sowie das persönliche Empfinden für unsere Kunden in Ottmarsheim mit VR-SISy sogar deutlich aufgewertet wurde. Wir haben einige Ottmarsheimer Bürger unsere VR-SISy deshalb im Vorfeld ausgiebig testen lassen und alle waren von dem Erlebnis restlos begeistert.

Herr Herbst, kann das genauso gut funktionieren wie in einer Ihrer Filialen, in denen Ihre Kun-

den direkt mit Ihren Mitarbeitern sprechen und ihnen Fragen stellen können?

HH: Die Kunden, die VR-SISy regelmäßig nutzen, empfinden keinen Unterschied zum herkömmlichen Schalter. Viele berichten uns davon, dass sie die Videoberatung sogar bevorzugen. Uns war bei der Entwicklung der VR-SISy äußerst wichtig, dass es für den Kunden keinerlei Hürden gibt, die die Nutzung zusätzlich erschweren. Das einzige, was der Kunde tun muss, ist vor den Bildschirm zu treten. Alles andere übernehmen unsere SISy-MitarbeiterInnen. Diese wurden eigens für den Kameradialog intensiv geschult und verfügen über ein breites Wissen, wenn es um Fragen zur Kontoführung geht. Auch zu Themen rund ums digitale Banking oder Kartenzahlungen sind Sie bei den Kolleginnen und Kollegen bestens aufgehoben. Alle zählen zu unserer eigenen Belegschaft und stammen nicht aus einem betriebsfremden Call-Center.

Warum geht die VR-Bank Neckar-Enz diesen Weg mit VR-SISy?

TH: Im Zeitalter der Digitalisierung genügt es als Regionalbank nicht nur technisch ähnliche Lösungen wie Direkt- und Internetbanken anzubieten. Als Bank vor Ort müssen wir vielmehr schauen, wie wir die Digitalisierung dazu nutzen, um unser wichtigstes Gut – die persönliche Nähe – zu bewahren

Zuwachs: Besigheims Bürgermeister Steffen Bühler (vorne Mitte) eröffnet mit den Vorständen Timm Häberle (links), Heiko Herbst (rechts) sowie Regionaldirektor Timo Werder (hinten links) bereits die vierte VR-SISy der VR-Bank Neckar-Enz.

und weiterhin intensiv auszuspielen. Wir sind der festen Überzeugung, dass bei Bankthemen meist immer noch der Mensch den Unterschied ausmacht. Und VR-SISy ist eine Antwort darauf, wie man das Beste aus zwei Welten optimal verbinden kann. So hilft uns die Digitalisierung dabei, weiterhin nah bei unseren Kunden zu sein.

Es ist Zeit für etwas Besonderes! Damit werben Sie auf Ihrer Homepage. Was ist denn das Besondere, das Einmalige an VR-SISy? Auf was können sich Ihre Kunden freuen?

HH: Wir finden, dass mit VR-SISy Banking tatsächlich zum Erlebnis wird. Das muss man selbst einmal ausprobieren. Die ausgefeilte Technik, die Ausstattung, das angenehme Ambiente und das Verhalten unserer SISy-MitarbeiterInnen. All das macht das Konzept in Summe zu etwas Besonderem. Seit der ersten Eröffnung in 2018 haben wir

es ständig weiter ausgebaut. Das Leistungsspektrum der VR-SISy wurde zum Beispiel deutlich erweitert und die Akustik weiter optimiert. Auch der Geldautomat mit Einzahlungsfunktion stellt eine sinnvolle Ergänzung dar. Und zu guter Letzt ist VR-SISy in der heutigen Zeit ein ausgezeichnetes Beispiel dafür, wie Banking corona-konform und dennoch persönlich aussehen kann.

Welchen Kundenkreis wollen Sie damit erreichen?

TH: VR-SISy ist für alle unsere Kunden gedacht. Für unsere älteren Kunden ist sie eine einfache Alternative die Bankgeschäfte wie bisher am Schalter erledigen zu können und das mit dem Wocheneinkauf im Supermarkt nebenan bequem zu verbinden. Berufstätige Kunden werden vielleicht die verkehrsgünstige Lage und die erweiterten, durchgängigen Servicezeiten zu schätzen wissen. Und

unsere Firmenkunden die Einzahlungsfunktion unseres Geldautomaten. VR-SISy soll wie eine moderne Filiale sein und alle unsere Kundengruppen gleichermaßen ansprechen.

Das klingt in der Tat alles innovativ und sehr vielversprechend. Wo sind denn weitere Standorte mit VR-SISy geplant?

HH: Neben Ottmarsheim werden wir demnächst auch in unserem Kompetenz-Zentrum in Besigheim eine VR-SISy in Betrieb nehmen. Diese soll unseren normalen Schalterbetrieb zu Stoßzeiten entlasten helfen und außerhalb der regulären Öffnungszeiten als weitere Anlaufstelle fungieren.



Photo: Ramona Thies

So funktioniert VR-SISy:



1. Sie betreten den diskreten VR-SISy-Raum.



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



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

Was VR-SISy alles kann:

- Überweisungen ausführen (auch Auslandsaufträge)
- Ein- und Auszahlungen tätigen
- Allg. Kontoauskünfte (z.B. Umsatzabfrage, Lastschriftrückgabe) 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 Neckar-Enz.
Standort:	Ottmarsheimer Höhe (Besigheimer Str. 29) direkt neben dem NORMA-Supermarkt
Servicezeiten VR-SISy:	Montags bis freitags durchgehend von 8 - 18 Uhr
Bargeld:	Rund um die Uhr am integrierten Geldautomaten.
Mehr Infos zu VR-SISy:	www.VoRNE.de

Perfekte Symbiose von Tradition und Moderne:

„Wir gratulieren der VR-Bank Neckar-Enz zur gelungenen Neueröffnung!“

Schwäbisch Hall
Auf diese Steine können Sie bauen



e@sy
Credit

R+V
DIE VERSICHERUNG
MIT DEM PLUS.

Union
Investment

VR-Bank
Neckar-Enz eG
persönlich. regional. stark.

