Profil
Das bayerische Genossenschaftsblatt

RAT

VKB und Atruvia: Fit für den Vertrieb der Zukunft

Die Versicherungskammer Bayern (VKB) stärkt gemeinsam mit Atruvia den Omnikanalvertrieb der Volks- und Raiffeisenbanken. Damit die Mehrwerte zum Tragen kommen, gilt es nun, die Omnikanalplattform aktiv zu nutzen.

Gastautorin: Nicole Schmieder, Versicherungskammer Bayern

Foto: mauritius images / Photo Alto / Dinoco Greco

Die Omnikanalplattform (OKP) der Atruvia ist das zentrale Element der Digitalisierungsoffensive der genossenschaftlichen FinanzGruppe: Auf ihr werden in Zukunft die vielfältigen Lösungen und Leistungen der Volks- und Raiffeisenbanken sowie ihrer Verbund- und Kooperationspartner vertriebsübergreifend für Kunden

und Bankmitarbeiter zur Verfügung stehen. Die Plattform vernetzt alle Vertriebskanäle miteinander, was für das Kundenerlebnis eine bedeutende Rolle spielt: Egal, ob die Kundinnen und Kunden ihre Bankgeschäfte in der Filiale, am Telefon oder im Onlinebanking erledigen – ihnen stehen überall dieselben Leistungen zur Verfügung. Und dank automatisierter Prozesse im Hintergrund werden sie schnell verarbeitet.

Eines ist längst klar: Wer auch in Zukunft am Markt erfolgreich sein will, kommt nicht umhin, seine Prozesse konsequent an den Bedürfnissen der Kunden auszurichten. Eine medienübergreifende Betreuung sorgt für positive Kundenerlebnisse. Das funktioniert aber nur, wenn alle Partner ohne Medienbrüche eingebunden werden. Durchgängige Prozesse über alle Kanäle und Geräte hinweg sorgen für neue Vertriebsanlässe und stellen Kundinnen und Kunden ganzheitlich zufrieden.

Vernetzte Kundenreise über alle Kanäle hinweg

Ralf Teufel, Vertriebsvorstand bei Atruvia. Foto: Atruvia

Auch die Versicherungskammer Bayern wird ihre Produkte nach und nach auf der Omnikanalplattform bereitstellen. Ralf Teufel, Vertriebsvorstand der Atruvia, sagt

dazu: „Ich freue mich, dass uns im Pilotprojekt mit der Versicherungskammer Bayern ein richtungsweisender Schritt gelungen ist und wir gemeinsam einen Meilenstein erreicht haben: Die Anbindung von ersten Versicherungsprodukten über Programmierschnittstellen an die Omnikanalplattform erweitert die Möglichkeiten der Volks- und Raiffeisenbanken, ihren Kunden ein passendes Angebot zu machen. Die Omnikanalplattform überträgt so eine der größten Stärken der Institute, die vertrauensvolle Kundenbeziehung vor Ort, in die digitale Welt des Bankings und baut sie weiter aus. Für mich ist klar, dieses Pilotprojekt ist Ausweis für die großartige Zusammenarbeit aller Partner in der genossenschaftlichen FinanzGruppe."

Ziele des Omnikanal-Modells

Mit der Bereitstellung von Produkten und Services aus einer Hand auf der Omnikanalplattform können die Volks- und Raiffeisenbanken ihren Kundenbestand sichern und weiter ausbauen. Weil die Omnikanalplattform alle zentralen Kontaktpunkte zwischen Bank und Kunde abdeckt, ermöglicht sie flexible und marktnahe Lösungen in der Kundenberatung. So können die Banken zum Beispiel über die Omnikanalplattform zentral auf alle Kundeninformationen zugreifen und sofort ein passendes Angebot unterbreiten.

Der flexible Aufbau der Omnikanalplattform erlaubt es den Banken darüber hinaus, Leistungen zu individualisieren und an spezifische Kundenbedarfe anzupassen. So ist es zum Beispiel möglich, Leistungen mehrsprachig anzubieten. Zudem bietet die modulare Architektur der Plattform die Möglichkeit, Anwendungen dynamisch zu erweitern oder externe Tools über Programmierschnittstellen anzubinden. Auf diese Weise können auch Leistungen der Vertriebspartner über die Omnikanalplattform zugänglich gemacht werden.

Leistungen der VKB auf der Omnikanalplattform

Die Versicherungskammer Bayern stellt den Kreditgenossenschaften auf der Plattform bereits eine ganze Reihe ihrer Leistungen zur Verfügung. Dazu gehören aus dem Bereich Lebensversicherungen die Leistungen „PrivatRente Flexvario“, „EinkommensSicherung Aktiv“, „EinkommensSicherung Beruf“, „PrivatRente NachhaltigkeitInvest“ und „Schatzbrief“ sowie aus dem Bereich Sachversicherung die Leistungen „Privat Rechtsschutz“ und „BauherrenRechtsschutz“.

Frank Götz, Vertriebsdirektor Genossenschafts- und Kooperationsvertrieb der Versicherungskammer Bayern. Foto: VKB

Damit die Mehrwerte der Omnikanalplattform zum Tragen kommen, komme es jetzt darauf an, dass die Banken diese aktiv nutzen, sagt Frank Götz, Vertriebsdirektor Genossenschafts- und Kooperationsvertrieb der Versicherungskammer Bayern. „Uns war es ein großes Anliegen, von Beginn an Teil der Digitalisierungsoffensive und der

Entwicklung der Omnikanalplattform zu sein. Durch die zügige Integration von mittlerweile sieben Produkten aus dem Geschäftsfeld Leben und Sach konnten wir wertvolle Erfahrungen sammeln. Nun gilt es, die Plattform und die dazugehörigen Anwendungen im Wortsinn mit Leben zu füllen."

Hierbei sei die Versicherungskammer Bayern ganz besonders auf die Mitarbeit der Beraterinnen und Berater in den Banken angewiesen. „Es ist unser Ziel, unsere Anwendungen so smart wie möglich in den Arbeitsalltag der Bankberaterinnen und -berater zu integrieren. Diese können uns dabei unterstützen, indem sie die Schnittstelle zu unseren Systemen nutzen und Feedback geben. Durch die aktive Nutzung der Anwendung helfen sie uns, die gemeinsame Zukunft weiterhin erfolgreich zu gestalten", sagt Götz.

Neue Anwenderoberfläche: Der BankingWorkspace

Um die Leistungen der Omnikanalplattform flexibel abbilden zu können, arbeitet Atruvia parallel an einer browserbasierten Anwenderoberfläche, die auf der Plattform aufsetzt – dem BankingWorkspace (siehe dazu auch das Interview mit den Atruvia-Vorständen Ulrich Coenen und Ralf Teufel in „Profil" 1/2024). Die Institute können den BankingWorkspace seit Juni 2023 in einer ersten Basisversion nutzen. Er soll den bisherigen Bankarbeitsplatz im Vertrieb sukzessive ablösen. Mit einer Koexistenz-Phase von Bankarbeitsplatz und BankingWorkspace soll ein reibungsloser Übergang auf die Omnikanalplattform ermöglicht werden.

Die Einführung wurde vorab mit Webinaren, Informations- und Beratungsangeboten begleitet. Bereits jetzt sind wesentliche Elemente der Omnikanalplattform im BankingWorkspace enthalten, beispielsweise Aufgabenlisten, der Impulsmanager und das Kundendashboard. Der Aufbau der Omnikanalplattform ist bei Atruvia eng mit dem Ausbau des persönlichen und digital-persönlichen Bankings verknüpft. Perspektivisch bietet der BankingWorkspace von Atruvia zukunftsträchtige

Mehrwerte im Vergleich zum bisherigen Bankarbeitsplatz. Dazu gehören:

- intuitive Oberflächen für geringen Schulungsbedarf,
- effiziente und kontextbezogene Arbeitsweise,
- digitalisierte Abbildung des gesamten Kundeninteraktionspfads,
- nahtlose Anbindung der persönlichen und digital-persönlichen Kanäle.

Zusammenarbeit wird deutlich leichter

Martin Dengler ist Bankreferent bei der Versicherungskammer Bayern. Foto: VKB

Martin Dengler arbeitet eng mit den Beraterinnen und Beratern der Volks- und Raiffeisenbanken zusammen. Der Bankreferent bei der Versicherungskammer Bayern war im Projektteam zur Integration der VKB-Leistungen in den BankingWorkspace. Unter anderem überprüfte er das Zusammenspiel zwischen den VKB-Anwendungen und der neuen Anwenderoberfläche. Er sagt: „Die Kolleginnen und Kollegen in der Bank legen in der Regel das Angebot im BankingWorkspace an. Da die Kundendaten per Schnittstelle an das Programm der Versicherungskammer Bayern übergeben werden, kann ich diese Daten gleich nutzen, wenn ich das Angebot verfeinere. So bin ich schneller in der Angebotserstellung und die Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen in der Bank wird wesentlich

leichter.“

In Zukunft soll die gesamte Interaktion der Volks- und Raiffeisenbanken mit ihren Kundinnen und Kunden über den BankingWorkspace laufen. Das wird die Arbeit der Mitarbeitenden nachhaltig verändern und erleichtern – auch in Zusammenarbeit mit der Versicherungskammer Bayern.

Nicole Schmieder arbeitet bei der Versicherungskammer Bayern in der Vertriebskommunikation.

WEITERFÜHRENDE LINKS

- Die Webseite der Versicherungskammer Bayern