

Herzlich Willkommen

+++ Bitte lesen Sie die Bearbeitungshinweise vor dem Start der Datenerhebung +++

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank, dass Sie sich dazu entschieden haben, an der diesjährigen Benchmarkstudie zum Digital Persönlichen Banking teilzunehmen. Die fortschreitende Digitalisierung führt zu veränderten Kundenanforderungen und neuen Technologien, wodurch die Bedeutung des digitalen Vertriebs zunehmend wächst. Das Ziel dieser Studie ist es, Ihnen als Teilnehmer die Möglichkeit zu geben, sich mithilfe der Ergebnisse mit anderen Volks- und Raiffeisenbanken deutschlandweit zu vergleichen und hierbei eigene Stärken und Schwächen zu identifizieren. Darüber hinaus sollen die Ergebnisse der Studie, unabhängig davon in welcher Entwicklungsstufe Sie sich aktuell mit Ihrem digitalen Vertrieb befinden, Ihnen lösungsorientierte Ansätze zu Effizienzgewinnen und Wachstumspotentialen im Bereich des Digital Persönlichen Bankings liefern.

Bitte beachten Sie, dass sich die Fragen auf das Jahr 2023 beziehen.

Die Bearbeitung des Fragebogens dauert etwa 60-90 Minuten (sofern Ihnen alle notwendigen Informationen für die Beantwortung der Fragen zur Verfügung stehen). Es ist durchaus realistisch, dass Sie die Bearbeitung zwischenzeitlich unterbrechen müssen, um Rücksprache mit Kollegen zu halten oder um gewisse Kennzahlen in Erfahrung zu bringen. **Für diesen Fall notieren Sie sich bitte den Code, der Ihnen nach dem Start der Studie im rechten oberen Eck angezeigt wird.** Mit diesem Code können Sie die Studie zu jeder Zeit wieder an alter Stelle fortsetzen.

Klicken Sie auf den "Weiter"-Button, um auf die nächste Seite zu gelangen. Anhand des Fortschrittbalkens rechts oben können Sie sehen, wie viele Prozent des Fragebogens Sie bereits bearbeitet haben. Bitte beantworten Sie alle Seiten des Fragebogens nacheinander und nutzen Sie nicht die Zurück-Funktion Ihres Browsers.

Selbstverständlich garantieren wir Ihnen einen vertrauensvollen Umgang mit Ihren Daten. Auf der nachfolgenden Seite werden Sie separat über den Datenschutz aufgeklärt.

Sollten im Rahmen der Studie Fragen aufkommen, stehen wir Ihnen von innovent consult gern als Ansprechpartner zur Verfügung.

Rückfragen richten Sie bitte an: benchmarkstudie_dpb@iv-c.de



Fabian Rakers
Manager



Phillip Derwall
Manager

Datenschutz

innovent consult GmbH & Co. KG informiert hiermit alle maßgeblich betroffenen Personen über die Nutzung, Verarbeitung und Übermittlung Ihrer Daten an die enuvo GmbH, dem Betreiber des Tools "Umfrage Online", die gemäß den vorliegenden Bedingungen (<https://www.umfrageonline.com/datenschutz>) die personenbezogenen Daten nach geltendem Recht verarbeiten und übermitteln kann.

Die ausschließliche Verantwortung für die Richtigkeit, Qualität und Gesetzmäßigkeit der von enuvo durch die Bereitstellung seiner Services verarbeiteten personenbezogenen Daten liegt bei der innovent consult GmbH & Co. KG.

Darüber hinaus möchte innovent consult mit dieser Studie den Expertenaustausch zum Thema Digital Persönliches Banking innerhalb der Genossenschaftsgruppe stärken. Zu diesem Zweck werden die von Ihnen angegebenen Kontaktdaten mit in die Ergebnisdatei aufgenommen und somit im Kreise der weiteren Ansprechpartner der teilnehmenden Volks- und Raiffeisenbanken veröffentlicht.

Mit dem Start der Umfrage erklären Sie sich mit den obigen Datenschutzbestimmungen einverstanden.

Ihre Zustimmung können Sie jederzeit widerrufen. Der Schutz Ihrer Daten ist uns wichtig, bei Fragen und Anregungen können Sie sich jederzeit an innovent consult (benchmarkstudie_dpb@iv-c.de) wenden.

Vertragsvereinbarungen

Mit der Teilnahme an der Studie erklären Sie sich dazu bereit, nach dem Erhalt der Studienergebnisse den vereinbarten Preis in Höhe von 225 € zzgl. Mehrwertsteuer zu bezahlen. Sollten Sie bereits im letzten Jahr an der Studie teilgenommen haben, erhalten Sie einen Rabatt in Höhe von 20%. Eine entsprechende Rechnung wird Ihnen nach dem Versand der Studienergebnisse zugesendet.

Nach Rücksprache mit innovent consult kann gegebenenfalls eine digital-persönliche Präsentation der individuellen Studienergebnisse vereinbart werden.

Mit Ihrem Klick auf "Weiter" und somit dem Start der Umfrage erklären Sie sich mit den obigen Vertragsvereinbarungen einverstanden.

Bei Fragen oder Unstimmigkeiten können Sie sich jederzeit an innovent consult (benchmarkstudie_dpb@iv-c.de) wenden.

Aufbau des Fragebogens

Aufbau des Fragebogens

Um den Fragebogen so übersichtlich und die Beantwortung so leicht wie möglich zu gestalten, fassen wir hier einmal kurz dessen Aufbau für Sie zusammen.

Zu Beginn des Fragebogens werden Sie nach allgemeinen Angaben zu Ihrem Institut und Ihrem Digital Persönlichen Banking gefragt. Anschließend folgen darauf Fragen zu insgesamt vier "Leistungsbausteinen". Die Leistungsbausteine unterscheiden sich in Ihrem Leistungsauftrag und -angebot sowie in den Prozessen und Mitarbeiterrollen. Der Aufgabenfokus verlagert sich sukzessive von der Servicierung auf den Vertrieb. Danach werden Ihnen noch Fragen zu den Zugangswegen und dem Personal Ihres Digital Persönlichen Bankings gestellt.

1. Allgemeine Angaben

2. Information und Service

3. Vertriebsunterstützung

4. Produktberatung und -vertrieb

5. Kundenbetreuung/-verantwortung

6. Zugangswege und Personal

Viel Erfolg und Spaß bei der Studie!

(Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, nichtsdestotrotz beziehen sich die Angaben auf Angehörige aller Geschlechter.)

1. Allgemeine Angaben

a) Wie lautet der Name Ihres Instituts? *

b) Wie lauten die Kontaktdaten des Ansprechpartners? *

Vor- und Nachname

Tel. Nr.

E-Mail

c) Wie hoch ist die Bilanzsumme Ihres Instituts? *

Mio. €

d) Wie viele Haushaltseinheiten* haben Sie? *

*private Kundenverbände

e) Wie viele Wirtschaftseinheiten* haben Sie? *

*gewerbliche Kundenverbände

f) Wie ist Ihr Digital Persönliches Banking in Ihrem Institut organisatorisch angesiedelt? *

Hinweis: Das DPB ist in diesem Kontext als Zusammenschluss aus (falls vorhanden):

- dem KundenDialogCenter (KDC) mit der Aufgabe des Digital Persönlichen Services
- dem DigitalenBeratungsCenter (DBC) mit der Aufgabe der Digital Persönlichen Privatkundenbetreuung
- dem BusinessCenter (BC) mit der Aufgabe der Digital Persönlichen Betreuung gewerblicher Kunden zu verstehen.

- Eigener Bereich
- Abteilung in einem Bereich
- Abteilungen in unterschiedlichen Bereichen
- Innerhalb einer/unterschiedlicher Abteilung/en

g) Wie ist Ihr digital-persönliche Banking organisatorisch aufgestellt? Welche Leistungen bildet Ihre Einheit ab? *

- KDC (Servicekanal für alle Kunden & Vertriebsunterstützung aller Betreuungssegmente & Beratung & Abschluss ausgewählter Produkte)
- KDC neo (wie KDC inkl. anlassbezogene Betreuung von Servicekunden)
- Digitales Beratungs-Center (Digital-persönliche Betreuung ausgewählter privater Potenzialkunden)
- Business Center (Digital-persönliche Betreuung von Geschäftskunden)

h) Welche Leistungsbausteine bilden Sie in Ihrem Digital Persönlichen Banking bereits heute größtenteils fallabschließend ab?

Hinweis: Bitte kreuzen Sie die Leistungsbausteine an, in denen Sie bereits heute einen hohen Fallabschlussgrad (>80%) vorweisen können. Bitte unterscheiden Sie bei der Bewertung zwischen der Leistungserbringung für Privatkunden und gewerbliche Kunden.

| | PK | FK |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Information und Service | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vertriebsunterstützung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Produktberatung und -vertrieb | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kundenbetreuung/-verantwortung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

i) Wenn Sie in die Zukunft blicken: Wie wird Ihrer Meinung nach digital-persönlicher Vertrieb in genossenschaftlichen Banken aussehen?

- digital-persönliche Betreuung durch zentralisierte Einheiten (KDC, DBC, BC)
- dezentrale Betreuung durch Omnikanalberater, die in einer stationären Filiale angesiedelt sind
-

Seite 6

+++ Technische Hinweise +++

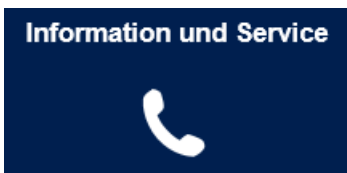
Zur Beantwortung der folgenden quantitativen Fragen benötigen Sie Ihre historischen Werte aus dem Jahr 2023, damit eine objektive Vergleichbarkeit gewährleistet werden kann.

Die Vielzahl der KPIs können Sie aus dem Programm agree21Analysen entnehmen.

Im Folgenden finden Sie unter den jeweiligen Fragen Hinweise, die Ihnen helfen sollen die jeweiligen Kennzahlen auszuwerten.

Bei Rückfragen können Sie sich wie bereits erwähnt gern an innovent consult wenden.

Information und Service



2. Information und Service



**c) Wie schätzen Sie Ihre Fallabschlussquote für die oben genannten und von Ihnen angebotenen Leistungen ein?
(Sollten Sie die jeweilige Leistung nicht anbieten, brauchen Sie keine Angabe zu tätigen)**

Die Fallabschlussquote misst den Anteil der Prozesse, die entsprechend der individuellen Prozessbeschreibung in Ihrem Digital Persönlichen Banking, erfolgreich bearbeitet werden.

PK: private Kunden / FK: Firmenkunden bzw. gewerbliche Kunden

| | < 60% | 60% - 80% | > 80% |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| PK: Allgemeine Auskünfte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| FK: Allgemeine Auskünfte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| PK: Personenbezogene Auskünfte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| FK: Personenbezogene Auskünfte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| PK: Terminservice | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| FK: Terminservice | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| PK: Gesprächsvermittlung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| FK: Gesprächsvermittlung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| PK: Bearbeitung Bescheinigungen/Formulare | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| FK: Bearbeitung Bescheinigungen/Formulare | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| PK: Zahlungsverkehr | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| FK: Zahlungsverkehr | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| PK: Kartenservice | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| FK: Kartenservice | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| PK: Information und Support Online Banking (inkl. App) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| FK: Information und Support Online Banking (inkl. App) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| PK: Produktservices | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| FK: Produktservices | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

d) Wie hoch war Ihre Fallabschlussquote über alle Leistungen im Baustein "Information & Service" im Jahr 2023?

%

2. Information und Service



e) Setzen Sie potentialorientiertes Routing ein?

Definition Routingvarianten:

Skill basiertes = Routing bezüglich des Beraterskills

Service-Level basiertes = Routing bezüglich des Kundenpotentials

- Nein
- Ja, Skill basiertes Routing
- Ja, Service-Level basiertes Routing

Falls Sie ein Skill basiertes Routing einsetzen: welche der folgenden separaten Hotlines setzen Sie ein?

Sollten Sie die jeweilige Leistung nicht anbieten, brauchen Sie keine Angabe zu tätigen.

- Pfändungs-Hotline
- Wertpapier-Hotline
- Firmenkunden-Hotline
- EBL-Hotline
-

2. Information und Service



Hinweis zu f) - j):Zur Beantwortung der Fragen sind Auswertungen über agree21Analysen möglich, sofern für den Bereich Information & Service ein eigener Skill/Service typ vorhanden ist.

f) Wie viele Anrufe haben Sie im Jahr 2023 empfangen?

In agree21Analysen ist die Anzahl der empfangenen Anrufe unter "Anzahl bedienbar" zu finden.

g) i. Wie war Ihre Soll-Erreichbarkeitsquote?

Die Erreichbarkeitsquote errechnet sich durch das Verhältnis der angenommenen Anrufe zu den gesamten Anrufen

 %

g) ii. Wie war Ihre Ist-Erreichbarkeitsquote?

Die Erreichbarkeitsquote errechnet sich durch das Verhältnis der angenommenen Anrufe zu den gesamten Anrufen.

In agree21Analysen ist die Erreichbarkeitsquote unter "Vermittlungsquote ohne SA" zu finden. Hierbei werden "Schnellaufleger" nicht mit in die Statistik eingerechnet.

 %

h) Wie hoch war Ihre durchschnittliche Abbruchquote?

Die Abbruchquote definiert sich durch das Verhältnis zwischen der Anzahl der Abbrüche (ausgenommen der "Kurzabbrüche" bis zu 5 Sekunden) und der Anzahl der gesamten Anrufe.

Die Abbruchquote muss selbst errechnet werden, hierfür sind in agree21Analysen drei Parameter abzufragen.

Die benötigten Parameter finden Sie unter "Anzahl aufgelegt", "Anzahl aufgelegt 5s" und "Anzahl bedienbar".

Abbruchquote = ("Anzahl aufgelegt"- "Anzahl aufgelegt 5s")/"Anzahl bedienbar"

 %

i) Wie lange war die durchschnittliche Gesprächsdauer im Bereich Information und Service (Inbound)?

In agree21Analysen ist die durchschnittliche Gesprächszeit unter "Zeit Ø im Gespräch" zu finden.

 Sek.

j) Wie lange war die durchschnittliche Nachbearbeitungsdauer im Bereich Information und Service (Inbound)?

In agree21Analysen ist die durchschnittliche Nachbearbeitungszeit unter "Zeit Ø in Nacharbeit" zu finden.

 Sek.

k) In wie vielen Fällen bestehen bei der Serviceerbringungen Sprachbarrieren?

Angabe in %

 %

l) Neben telefonischen Anliegen erreichen Sie über weitere Zugangskanäle Kundenanfragen: wie viele Anfragen erhalten Sie über die genannten Kanäle und wie hoch ist hier Ihr Fallabschlussgrad?

| | Anzahl Anfragen | Fallabschlussquote (in %) |
|-----------|----------------------|---------------------------|
| E-Mail | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| ePostfach | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Messenger | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| TextChat | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

3. Vertriebsunterstützung



3. Vertriebsunterstützung



a) Werden eingehende Kundenkontakte aktiv als Ansatz für neue Terminvereinbarungen genutzt?

| | Ja | Nein |
|----|-----------------------|-----------------------|
| PK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Hinweis: Zur Beantwortung der folgenden Frage ist eine Auswertung des Geschäftsvorfalles oder des Vorgangs für die Terminvereinbarung, sofern dieser genutzt wird, möglich. Alternativ kann auch der erfasste Termin in agree21VM ausgewertet werden.

Wie viele Termine wurden im Jahr 2023 nach angenommenen Kundenanrufen vereinbart?

Sollten Sie die jeweilige Leistung nicht anbieten, brauchen Sie keine Angabe zu tätigen.

b) Werden im Rahmen zentraler Kampagnen ausgewählte Kunden kontaktiert und Termine vereinbart?

| | Ja | Nein |
|----|-----------------------|-----------------------|
| PK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Hinweis: Eine Auswertung der Kampagnentelefonie ist über Standardberichte im Outbound möglich, sofern alles in einem Kontakt (eine Kontakt-ID) dokumentiert wurde.

Kampagnentelefonie (aktive Terminvereinbarung)

Eine Kampagnentelefonie ist eine zentral gesteuerte Auswahl und Ansprache von Kunden auf ausgewählte Themen/Produkte.

Wenn die vorherige Frage mit "Ja" beantwortet wurde, bitte die folgenden vier Fragen beantworten:

| | | |
|---------|---|----------------------|
| werden? | 1. Wie viele Tickets Outbound sollten in 2023 bei der Kampagnentelefonie bearbeitet | <input type="text"/> |
| | 2. Wie viele Tickets wurden bearbeitet? | <input type="text"/> |
| | 3. Wie viele Kunden wurden hierbei erreicht (Completed Calls)? | <input type="text"/> |
| | 4. Wie viele Termine wurden hierbei vereinbart? | <input type="text"/> |

c) Werden Kunden kontaktiert, um im Auftrag des Beraters einen Termin zu vereinbaren?

| | Ja | Nein |
|----|-----------------------|-----------------------|
| PK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

d) Werden Kundenkontakte aktiv genutzt, um Kontaktdaten zu korrigieren/vervollständigen? *

| | Ja | Nein |
|----|-----------------------|-----------------------|
| PK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

e) Werden Kundenkontakte aktiv genutzt/Kunden kontaktiert, um das Einverständnis zur DSGVO einzuholen?

| | Ja | Nein |
|----|-----------------------|-----------------------|
| PK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

f) Werden Zufriedenheitsbefragungen nach einer/m Beratung/Verkauf durchgeführt?

| | Ja | Nein |
|----|-----------------------|-----------------------|
| PK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

g) Werden allgemeine und vom Vertrieb unabhängige Zufriedenheitsbefragungen und Marktstudien durchgeführt?

| | Ja | Nein |
|----|-----------------------|-----------------------|
| PK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

h) Werden potentielle Abwanderungskunden präventiv kontaktiert?

| | Ja | Nein |
|----|-----------------------|-----------------------|
| PK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

i) Werden ruhende Kunden mit vertrieblischem Potential kontaktiert?

| | Ja | Nein |
|----|-----------------------|-----------------------|
| PK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

j) Werden Kundenanfragen aus dem stationären Vertrieb zentral im DPB bearbeitet?

- Ja, Telefon-Anfragen (zentrale Filialrufnummer)
- Ja, Telefon-Anfragen (Telefonnummer des Beraters für Privatkunden)
- Ja, Telefon-Anfragen (Telefonnummer des Beraters für gewerbliche Kunden)
- Ja, E-Mail-Anfragen (E-Mail Adresse des Beraters für Privatkunden)
- Ja, E-Mail-Anfragen (E-Mail Adresse des Beraters für gewerbliche Kunden)
- Ja, Messenger-Anfragen
- Ja, ePostfach-Anfragen
- Ja, Chat-Anfragen
- Nein

k) Wird ein Support für den Online Produktabschluss angeboten?

| | Ja | Nein |
|----|-----------------------|-----------------------|
| PK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

k) Wird ein Support für den Online Produktabschluss angeboten?

| | Ja | Nein |
|----|-----------------------|-----------------------|
| PK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| FK | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

l) Wie lange war die durchschnittliche Gesprächsdauer im Bereich Vertriebsunterstützung (Outbound)?

In agree21Analysen ist die durchschnittliche Gesprächsdauer für den Bereich Vertriebsunterstützung unter "Zeit Ø im Gespräch Kampagne" zu finden.

 Sek.

m) Nutzt Ihr Haus den agree21Impulsmanager?

- ja
- nein

n) Werden impulsgesteuerte Produktangebote im 360°-Cockpit für Inbound-Calls bereitgestellt?

- ja
- nein

o) Sind impulsgesteuerte Outbound-Calls geplant?

- ja
 nein

p) Erfolgt die Terminierung über das 360°-Dashboard?

- ja
 nein

Wie viele Termine wurden im Betrachtungszeitraum über das 360°-Dashboard vereinbart?

Sollten Sie die jeweilige Leistung nicht anbieten, brauchen Sie keine Angabe zu tätigen.

q) Auf welchen Kanälen nutzen Sie die Terminvereinbarung online (TVo)?

- VR BankingApp
 VR OnlineBanking
 Homepage (nicht angemeldeter Bereich)
 Banking Workspace
 aktuell nicht im Einsatz

Wie viele Termine wurden im Betrachtungszeitraum über die Terminvereinbarung online (TVo) vereinbart?

Sollten Sie die jeweilige Leistung nicht anbieten, brauchen Sie keine Angabe zu tätigen.

4. Produktberatung/-vertrieb



4. Produktberatung/-vertrieb (Privatkundenbereich)



a) Welche Produkte werden vom KDC im Privatkundenbereich beraten? (Ziel-Leistungsgrad)

Bitte beachten Sie, dass hier tatsächlich die Servicemitarbeiter aus dem KDC (Digital-Persönlichen Service) gemeint sind und nicht die eventuell vorhandenen Privatkundenberater (im DBC). Für eine "Fallabschließende Beratung" wäre es somit erforderlich, dass der KDC-Agent/Servicemitarbeiter befähigt ist, den Prozess von der Kundenansprache bis zur Kundenunterschrift zu begleiten und dieser komplett digital erfolgen kann.

* Eine Ausnahme bildet hier die Mitgliedschaft, da hier aus regulatorischen Gründen keine fallabschließende Bearbeitung über rein digitale Kanäle möglich ist.

| | Nein | Anberatung durch KDC-Agent | Fallabschließende Beratung durch KDC-Agent |
|---|--------------------------|----------------------------|--|
| Online-/Telefon-Banking (Bestandskunde) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Girokonto inkl. Dispo (Bestandskunde) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Girokonto inkl. Dispo (Neukunde) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mitgliedschaft* | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kreditkarte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ratenkredit inkl. Restkreditversicherung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Geldanlage | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sachversicherungen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| WP-Orderservice (beratungsfreies WP-Geschäft) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bausparen (inkl. staatlicher Förderung) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. Produktberatung/-vertrieb (Firmenkundenbereich)



b) Welche Produkte werden vom KDC im Firmenkundenbereich beraten? (Ziel-Leistungsgrad)

Bitte beachten Sie, dass hier tatsächlich die Servicemitarbeiter aus dem KDC gemeint sind und nicht die eventuell vorhandenen Firmenkundenberater (im BC). Für eine "Fallabschließende Beratung" wäre es somit erforderlich, dass der Servicemitarbeiter befähigt ist, den Prozess von der Kundenansprache bis zur Kundenunterschrift zu begleiten und dieser komplett digital erfolgen kann.

| | Nein | Anberatung durch KDC-Agent | Fallabschließende Beratung durch KDC-Agent |
|--|--------------------------|----------------------------|--|
| Geschäftskonto mit VR-Netkey (Bestandskunde) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Geschäftskonto mit VR-Netkey (Neukunde) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kontokorrentkredit | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| KontoschutzPolice | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aval / R+V-Kautionsversicherung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| VR smart flexibel | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| VR smart express | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Investitionsfinanzierungen (Eigendarlehen) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tagesgeld / kurzfristige Geldanlage | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Geldanlage (mittel-/langfristig) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Produkte betriebliche Altersvorsorge | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sachversicherungen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. Kundenbetreuung/-verantwortung



5. Kundenbetreuung/-verantwortung (Privatkunden)



a) Bieten Sie die Betreuung von Privatkunden (im DBC) an?

| | ja | in Planung | nein |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Betreuung von Servicekunden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Betreuung von Betreuungskunden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Betreuung von Servicekunden:

Wie viele Haushaltseinheiten werden betreut?

Welche Kunden-Berater-Relation ist definiert?

Betreuung von Betreuungskunden:

Wie viele Haushaltseinheiten werden betreut?

Welche Kunden-Berater-Relation ist definiert?

5. Kundenbetreuung/-verantwortung (Privatkunden)

b) Wird der VR FinanzCheck auf der Homepage angeboten?

- ja
 nein

c) Wird der VR FinanzCheck im Rahmen der digitalen Beratung verwendet?

- immer
 teilweise
 selten
 gar nicht

5. Kundenbetreuung/-verantwortung (gewerbliche Kunden)



d) Bieten Sie die Betreuung von gewerblichen Kunden an (im BC)?

| | ja | in Planung | nein |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Betreuung von Geschäftskunden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Betreuung von Gewerbekunden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Betreuung sonstiger gewerbliche Kunden (Vereine etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Betreuung von Geschäftskunden:

Wie viele Wirtschaftseinheiten werden betreut?

Welche Kunden-Berater-Relation ist definiert?

Betreuung von Gewerbekunden:

Wie viele Wirtschaftseinheiten werden betreut?

Welche Kunden-Berater-Relation ist definiert?

Betreuung von sonstiger gewerbliche Kunden:

Wie viele Wirtschaftseinheiten werden betreut?

Welche Kunden-Berater-Relation ist definiert?

6. Zugangswege und Personal



6.1 Zugangswege



a) Welche Zugangswege bieten Sie im Digital Persönlichen Banking an?

| | ja | nein |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Telefon (persönlich) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Telefon Banking (Sprachcomputer) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| E-Mail | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ePostfach | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Text-Chat | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Chat-Bot | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Messenger (SMS, Facebook, Whatsapp, o.ä.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Screen-Sharing (Übertragung des eigenen Bildschirms zur Veranschaulichung von Berechnungen oder Produktinformationen in einer Videoberatung) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Co-Browsing (Synchrone Navigation durch das Internet auf zwei oder mehreren Computern zur Unterstützung des Kunden) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Video-Chat/Beratung (Standortunabhängige Möglichkeit einer digital persönlichen Beratung, bei der mindestens der Bankmitarbeiter mit einem Videobild visualisiert wird) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Video-Service (Standortgebundenes digitales Angebot zur Erledigung und Unterstützung von Servicewünschen, bei der mindestens der Bankmitarbeiter mit einem Videobild visualisiert wird) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

b) Welche Servicezeiten werden über den Zugangsweg "Telefon (persönlich)" angeboten?

Bitte im Format "HH:MM - HH:MM" angeben

| | |
|------------|----------------------|
| Montag | <input type="text"/> |
| Dienstag | <input type="text"/> |
| Mittwoch | <input type="text"/> |
| Donnerstag | <input type="text"/> |
| Freitag | <input type="text"/> |
| Samstag | <input type="text"/> |
| Sonntag | <input type="text"/> |

c) Welche Telefonanlage nutzen Sie? *

Agree21Voice

Drittanbieter:

d) Welche/n Software/Anbieter nutzen Sie für Ihren Chat-Bot?

Falls Sie keinen Chat-Bot nutzen, können Sie die Frage überspringen.

VR-Networld

Genesys

Drittanbieter:

e) Nutzen Sie einen Sprach-Bot?

Wenn ja, von welchem Anbieter ist dieser Sprach-Bot?

nein

ja:

f) Über welche Lösung greifen Ihre Mitarbeitenden auf Wissen zur Beantwortung der Kundenanfragen zu?

Falls Sie keine Lösung für Wissenstransfer bzw. keine Wissensdatenbank nutzen, können Sie die Frage überspringen.

Notes-Datenbanken

Online-Trude

Intranet

Sonstiges:

g) Welche Atruvia-Tools nutzen Sie für den Kundenservice bzw. beabsichtigen Sie noch in 2024 einzuführen?

| | in Nutzung | Einführung geplant |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| KSC-Arbeitsplatz | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Virtual Agent | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sonstiges: <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6.2 Personal



a) Wie viele Mitarbeiter sind aktuell im Digital Persönlichen Banking tätig? (ohne Führungskräfte)?

in Personenanzahl

in Mitarbeiterkapazitäten (MAK)

davon In- und Outbound (Allrounder)

| | |
|---|----------------------|
| Anzahl Mitarbeiter (in MAK) | <input type="text"/> |
| davon %-Anteil für Outboundaufgaben | <input type="text"/> |
| davon %-Anteil für lagerbare Inboundaufgaben (z.B. ePostfach) | <input type="text"/> |
| davon %-Anteil für ad-hoc bearbeitbare Inboundaufgaben (z.B. Telefonie) | <input type="text"/> |
| Solltarifeinstufung (gemäß Vergütungstarifvertrag mit Wirkung 17.03.2020) | <input type="text"/> |
| Ist-Tarifvergütung (gemäß Vergütungstarifvertrag mit Wirkung 17.03.2020) | <input type="text"/> |

davon Inbound (ausschließlich)

| | |
|---|----------------------|
| Anzahl Mitarbeiter (in MAK) | <input type="text"/> |
| davon %-Anteil für lagerbare Inboundaufgaben (z.B. ePostfach) | <input type="text"/> |
| davon %-Anteil für ad-hoc bearbeitbare Inboundaufgaben (z.B. Telefonie) | <input type="text"/> |
| Solltarifeinstufung (gemäß Vergütungstarifvertrag mit Wirkung 17.03.2020) | <input type="text"/> |
| Ist-Tarifvergütung (gemäß Vergütungstarifvertrag mit Wirkung 17.03.2020) | <input type="text"/> |

davon Outbound (ausschließlich)

| | |
|---|----------------------|
| Anzahl Mitarbeiter (in MAK) | <input type="text"/> |
| Solltarifeinstufung (gemäß Vergütungstarifvertrag mit Wirkung 17.03.2020) | <input type="text"/> |
| Ist-Tarifvergütung (gemäß Vergütungstarifvertrag mit Wirkung 17.03.2020) | <input type="text"/> |

davon Privatkundenberater mit eigener Kundenverantwortung

| | |
|---|----------------------|
| Anzahl Mitarbeiter (in MAK) | <input type="text"/> |
| Solltarifeinstufung (gemäß Vergütungstarifvertrag mit Wirkung 17.03.2020) | <input type="text"/> |
| Ist-Tarifvergütung (gemäß Vergütungstarifvertrag mit Wirkung 17.03.2020) | <input type="text"/> |

davon gewerbliche Kundenberater mit eigener Kundenverantwortung

| | |
|---|----------------------|
| Anzahl Mitarbeiter (in MAK) | <input type="text"/> |
| Solltarifeinstufung (gemäß Vergütungstarifvertrag mit Wirkung 17.03.2020) | <input type="text"/> |
| Ist-Tarifvergütung (gemäß Vergütungstarifvertrag mit Wirkung 17.03.2020) | <input type="text"/> |

b) Wie viele Führungskräfte sind im Digital Persönlichen Banking tätig?

 MAK

c) Auf welchen Sprachen kann eine Serviceerbringung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im DPB erfolgen?

Weitere Sprachen bitte in den Freitext eintragen.

Deutsch

Englisch

Französisch

Dänisch

Niederländisch

Polnisch

Tschechisch

Arabisch

Russisch

Ukrainisch

d) Setzen Sie eine Personaleinsatzplanungs-Software ein?

ja

nein

e) Von welchem Anbieter ist die eingesetzte Software?

Sollten Sie keine Software nutzen, brauchen Sie keine Angabe zu tätigen.

f) Setzen Sie einen Dienstleister zur Unterstützung Ihres Digital Persönlichen Bankings ein? *

ja

nein

g) Für welche Leistungen setzen Sie diesen Dienstleister ein?

Sollten Sie keinen Dienstleister nutzen, brauchen Sie keine Angabe zu tätigen.

- Lastenüberlauf für eingehende Kundenanrufe (Inbound)
- Zeitenüberlauf für eingehende Kundenanrufe (Inbound) außerhalb der eigenen Leistungszeit
- Elektronik Banking
- Terminvereinbarung (Outbound)
- Sonstiges:
-

h) Bieten Sie mobiles Arbeiten für Ihre Mitarbeiter im DPB an?

- Ja (dauerhaft)
- Ja (übergangsweise)
- Nein

i) Wie setzen Sie mobiles Arbeiten technisch um?

Sollten Sie kein mobiles Arbeiten anbieten, brauchen Sie keine Angabe zu tätigen.

- "Kofferlösung" (portables Set, auf das bei Bedarf zugegriffen werden kann)
- feste Hardwarezuteilung (Laptop + Headset)
- Nutzung von privater Hardware
- sonstige:

j) Wem wird mobiles Arbeiten ermöglicht?

Sollten Sie kein mobiles Arbeiten anbieten, brauchen Sie keine Angabe zu tätigen.

- allen Mitarbeitern
- ausgewählten Mitarbeitern aufgrund Ihres Arbeitszeitanteils (Vollzeit)
- ausgewählten Mitarbeitern aufgrund Ihres Arbeitszeitanteils (Teilzeit)
- ausgewählten Mitarbeitern aufgrund Ihrer Führungsaufgaben
- ausgewählten Mitarbeitern aufgrund Ihres Skills (Inbound)
- ausgewählten Mitarbeitern aufgrund Ihres Skills (Outbound)
- ausgewählten Mitarbeitern aufgrund Ihres Skills (mediale Kundenberatung)

Ende der Studie

Sie sind nun am Ende der Studie angelangt. Falls Sie noch nicht alle Fragen beantwortet haben, dann klicken Sie unten bitte noch nicht auf "Fertig". Ansonsten wird die Studie beendet und Ihr Antwortbogen geschlossen. Wir können diesen zwar wieder manuell für Sie öffnen, aber wir bitten Sie erst auf "Fertig" zu klicken, wenn Sie tatsächlich alle Fragen beantwortet haben. Über den "Zurück" Button können Sie zu den noch offenen Fragen navigieren.

Falls Sie Fragen hierzu haben, dann melden Sie sich gerne bei uns unter benchmarkstudie_dpb@iv-c.de.

Vielen Dank und viele Grüße,

innovent consult

Die Umfrage ist beendet. Vielen Dank für Ihre Teilnahme!
innovent consult wird Anfang September mit den ausgewerteten Ergebnissen auf Sie zukommen.

Das Fenster kann nun geschlossen werden.