64 PRIVATKUNDEN Marketing intern 312021

Gebündelte Kompetenz im Privatkundengeschäft der DZ HYP

Effiziente Kommunikation und persönlicher Service

Auch während der Corona-Pandemie hat das Baufinanzierungsgeschäft der Genossenschaftsbanken hohe Wachstumsraten verzeichnet. Zugleich hat diese außergewöhnliche Zeit gezeigt: Die Digitalisierung von Prozessen, Produkten und Vertriebswegen stellt einen bedeutenden Erfolgsfaktor für die private Baufinanzierung dar. Schlüsselgrößen für die erfolgreiche Marktbearbeitung bleiben dabei einfache Kommunikationswege, schnelle Entscheidungen und die Option zur persönlichen Ansprache.



Auf all diesen Feldern hat die DZ HYP ihr Privatkundengeschäft seit Beginn des Jahres 2021 weiterentwickelt. Für eine optimierte Kreditbearbeitung hat die Bank eine neue Aufbauorganisation implementiert und die internen Arbeitsabläufe gestrafft. Dies erfolgte im laufenden Geschäft und dennoch nahezu unbemerkt von den Partnerbanken.

Die neue Struktur bündelt die Kreditbetreuung in einer Einheit. Darin können alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sämtliche im Lebenszyklus eines Darlehens anfallenden Aufgaben übernehmen. Sie behandeln sie vom Antragseingang bis zur Rückzahlung aus einer Hand ohne weitere Schnittstellen zu anderen Bereichen. Das hat die Prozesse der Kreditbearbeitung spürbar gestrafft.

Gelungener Kundendialog

Mit dem Jahreswechsel hat die DZ HYP außerdem ein Kundendialogcenter eingeführt, das fallbezogene Anfragen der Partnerbanken zentral annimmt und bearbeitet. Die konkreten Anforderungen werden telefonisch aufgenommen, in den Regelprozess eingebracht und umgesetzt. Das Kundendialogcenter fördert die unterbrechungsfreie Kreditbearbeitung, gewährleistet aber vor allem schnelle und unmittelbare Antworten für die Anrufenden. Die Responsezeiten liegen spürbar unter denen einer traditionell nach Sachgebieten und Zuständigkeiten unterteilten Bestandsbetreuung. Zum Team des DZ HYP Kundendialogcenters gehören ausschließlich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit hoher Fachkompetenz und langjähriger Betreuungsexpertise.

Die neue Einheit nahm ihre Tätigkeit trotz der pandemiebedingten Einschränkungen in der Arbeitsweise planmäßig auf. Tatsächlich befanden sich die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während des ersten Halbjahres 2021 überwiegend nicht an ihrem Arbeitsplatz im Büro. Dennoch gelang es ihnen und ihren Führungskräften, eine gemeinsame Identität und gleiche Überzeugungen von der Art ihrer Zusammenarbeit zu entwickeln. Gegenseitige Unterstützung bei neuen Themen, umfassende Erreichbarkeit trotz der herausfordernden Umstände und ein grundlegendes Dienstleistungsverständnis machten das möglich. Das Kundendialogcenter der DZ HYP dient im Wesentlichen einer verbesserten Erreichbarkeit für die Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie einer rücksprachefreien Kreditbearbeitung. Telefonische Anfragen

werden im Erst- oder Zweitkontakt (Rückruf nach Recherche) gelöst. Das kann auch die Hinterlegung einer Aufgabe in der Kreditbearbeitung sein. Für den Anrufer sind zu diesem Zeitpunkt alle offenen Fragen geklärt. Auch über gegebenenfalls anstehende weitere Anforderungen ist er informiert.

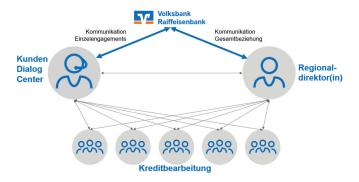
Erfahrungsbasierte Verbesserungen

Derzeit arbeitet die Bank die technische Unterstützung für das Kundendialogcenter weiter aus. Wöchentliche Reports des Dienstleisters ermöglichen es, die Entwicklung des Telefonaufkommens zu messen und zu steuern. Ein Rückrufservice ergänzt das Angebot und verhindert Wartezeiten bei hohem Anrufaufkommen. Dadurch wird die Erreichbarkeit der DZ HYP weiter optimiert. Zudem hat die DZ HYP nach den ersten Monaten eine Quantitätsanalyse durchgeführt. Sie hat die am intensivsten nachgefragten Kompetenzfelder identifiziert. Die Ergebnisse dieser Analyse sind in der Definition von weiteren fachlichen Anforderungen aufgegangen. Im ersten Schritt ist in der zweiten Jahreshälfte ein Softwarewechsel geplant, der die Prozesse noch schneller und effizienter machen soll. Weitere fachliche Optimierungen werden derzeit geprüft und sukzessive umgesetzt.

Persönliche Betreuung vor Ort

Unberührt vom Betrieb eines Kundendialogcenters bleibt der Grundsatz der DZ HYP, dass sie die im Privatkundengeschäft » vermittelnden Banken durch fest zugeordnete Regionaldirektorinnen und Regionaldirektoren persönlich betreut. Für fallübergreifende Fragen und Themen der Gesamtgeschäftsbeziehung stehen ihnen diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterhin zur Verfügung.

Schnelle und effiziente Kommunikation



Über verschiedene digitale Formate ist es während der Corona-Pandemie gelungen, den Kontakt zu den vermittelnden Volksbanken und Raiffeisenbanken zu halten. Die Regionaldirektorinnen und -direktoren haben zudem neue Banken akquiriert. Dennoch haben die Einschränkungen die besondere Bedeutung des persönlichen Austauschs noch einmal unterstrichen. Die DZ HYP wird daher auch zukünftig die Kombination aus den verschiedenen Formen der Zusammenarbeit nutzen.

Konditionen-Newsletter mit Zinsrechner

Als weiteren Schritt zum Ausbau der Kommunikation mit den Partnerbanken hat die DZ HYP ihren Konditionen-Newsletter. die VR-BaufiOfferte, weiterentwickelt. Ein einwöchiger "Design-Sprint" mit aktiver Beteiligung einzelner Volksbanken und Raiffeisenbanken hat die überarbeitete Version aufgesetzt. Dabei hat er die Kernthemen der Baufinanzierungsspezialisten für die Neuausrichtung berücksichtigt. Das Ergebnis ist ein moderner Auftritt, der auf einen schnellen Blick alle Informationen für die tägliche Arbeit in der privaten Baufinanzierung gibt.

Jubiläum unter Corona-Bedingungen

Am 11. Mai 2021 ist die DZ HYP 100 Jahre alt geworden. Als die Vorbereitungen zu diesem Jubiläum begannen, war nicht absehbar, dass am Festtag keine Feierlichkeiten mit Publikum möglich sein würden. Dennoch hat die Bank den besonderen Geburtstag auf angemessene Weise gewürdigt.

So fand im Kleinen Saal der Elbphilharmonie ein Festakt statt, der als Livestream für Gäste und Belegschaft übertragen wurde. Vor Ort auf der Bühne agierten der Vorsitzende des Vorstands der DZ HYP, Dr. Georg Reutter, sowie die Moderatorin Dr. Katrin Prüfig. Bundesminister der Finanzen Olaf Scholz als Festredner wurde dagegen aus Berlin zugeschaltet, Uwe Fröhlich als Vorsitzender des DZ HYP Aufsichtsrats aus Frankfurt. Hamburgs Oberbürgermeister Dr. Peter Tschentscher sandte ein Grußwort aus dem Rathaus. Rund 650 Zuschauerinnen und Zuschauer verfolgten online die abwechslungsreiche Feierstunde, in der Dr. Reutter auch das DZ HYP Jubiläumsbuch vorstellte.

Einen kurzen, aber vielbeachteten Programmpunkt des Festakts bildete die Premiere des eigens produzierten Jubiläumssongs "100 Jahre wir als Team" (zu hören auf dem YouTube-Kanal der DZ HYP). Engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hatten ihn, unterstützt durch professionelle Musiker, mit Text, Gesang, Percussion und Tanz gestaltet. Im Ergebnis transportiert der Jubiläumssong der DZ HYP viel vom Teamgeist ihrer Beschäftigten und von der Begeisterung, die sie für ihre Arbeit in der Bank empfinden. Für DZ HYP Anrufer ist er als Warteschleifenmusik eingestellt und sorgt dadurch oft für gut gelaunte Gesprächseinstiege.

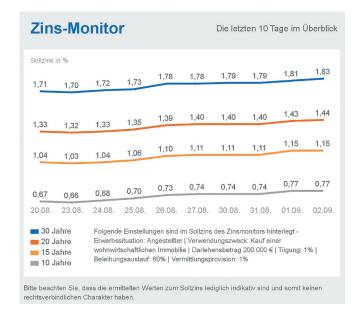
In Form eines Überraschungspakets kam das Jubiläum der DZ HYP schon einige Tage vorab zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach Hause: Es enthielt einen leckeren Geburtstaaskuchen verbunden mit einem Gruß des Vorstands und Sonderbriefmarken mit dem Jubiläumsmotiv. So konnten auch die Familien den besonderen Geburtstag der Bank begehen.

66 PRIVATKUNDEN Marketing intern 312021

Die neue VR-BaufiOfferte enthält ein Zinsdiagramm mit der Entwicklung gleich mehrerer Zinssätze. Ein Klick auf das Diagramm führt zum Zinsrechner, mit dem sich verschiedenste Finanzierungsalternativen prüfen lassen. Seine Besonderheit ist die Darstellung des Sollzinses und der monatlichen Rate für den berechneten Wert sowie für alle anderen gängigen Zinsbindungen. Eine transparente Herleitung vom Basiszinssatz zum Sollzinssatz kann auf Wunsch eingeblendet werden.

VR-BaufiOfferte schafft klare Mehrwerte

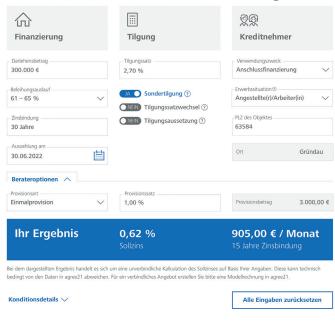
Eine Verprobung der neuen VR-BaufiOfferte fand zum Abschluss des Prozesses ebenfalls statt. Baufinanzierungsspezialisten aus Volksbanken und Raiffeisenbanken haben die VR-Baufi-Offerte getestet und klare Mehrwerte für die tägliche Arbeit wahrgenommen. Die Rückmeldungen aus der Praxis sorgten für eine kundengerechte Anpassung des Prototyps.





RECHNER BAUFINANZIERUNG

Ermitteln Sie Ihre individuelle Zinsindikation für agree21



Versandstart im dritten Quartal

Aktuell wird die neue VR-BaufiOfferte programmiert und für den Versandstart im dritten Quartal 2021 vorbereitet. Dann kann sie im Newsletter-Tool des VR-BankenPortals abonniert werden.

Markus Krampe · Bereichsleiter Privatkunden & Verbundbetreuung, Öffentliche Kunden · DZ HYP · markus.krampe@dzhyp.de

IMPRESSUM

Marketing intern

Das Vertriebsmagazin für Volksbanken und Raiffeisenbanken ISSN 1613-5199

Herausgebe

Baden-Württembergischer Genossenschaftsverband e.V., Karlsruhe/Stuttgart; Genossenschaftsverband – Verband der Regionen e.V., Frankfurt am Main

Redaktion

 $\label{thm:constraints} Timo\ Ziegler,\ Baden-Württembergischer\ Genossenschaftsverband\ e.V.;$ Oliver Volin, Genossenschaftsverband\ - Verband\ der\ Regionen\ e.V.

Freie journalistische und redaktionelle Mitarbeit

Barbara Möller, Redaktionsservice, Neudorf-Bornstein

Projektleitung

Andrea Sykora, Genossenschaftsverband – Verband der Regionen e.V.

Chefredaktion

Dr. Volker Hetterich (verantwortlich), Genossenschaftsverband – Verband der Regionen e.V. Wilhelm-Haas-Platz, 63263 Neu-Isenburg, Telefon: 069 6978-0 marketing.intern@genossenschaftsverband.de

Anzeigen

Genossenschaftsverband – Verband der Regionen e.V. Wilhelm-Haas-Platz, 63263 Neu-Isenburg

Layout

Giséle Schön, Dipl.-Designerin, Wiesbaden

Druck

Görres-Druckerei und Verlag GmbH

Niederbieberer Straße 124, 56567 Neuwied, Telefon: 02631 95118-124 q.arnold@goerres-druckerei.de

Erscheinungsweise

Vierteljährlich (März, Juni, September, Dezember)

Abonnement

50,00 Euro jährlich, einschl. Versandkosten