



Du bist nicht allein.



Anja Stolz & Sebastian Würth

3. Kunde ausbauen: Potenziale durch Omnikanale Kunden- und Marktbearbeitung

**Praxisbeispiel Volksbank
Köln Bonn eG**



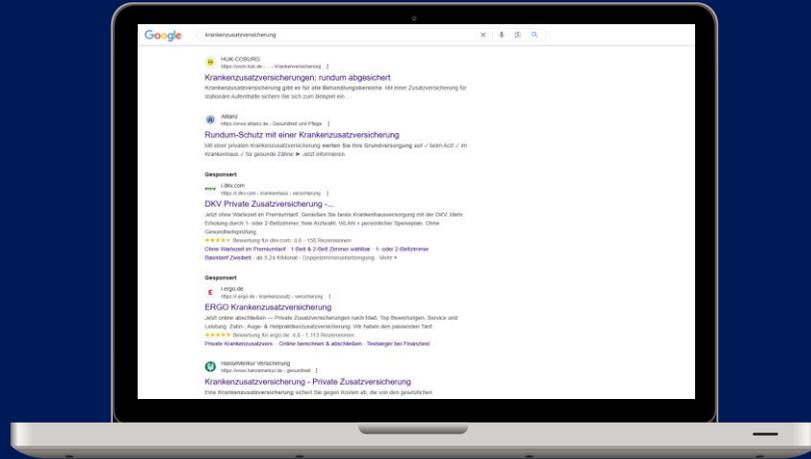
Die Versicherung in der

Genossenschaftliche FinanzGruppe
Volksbanken Raiffeisenbanken



Beinah jede Kundenreise startet online – auch bei unseren Bestandskunden

Digitale Touchpoints als wichtigster Zugang zum Kunden



Google-Suchanfragen¹ pro Jahr

...zu Versicherungen

...zu Bankprodukten

900 Mio. 1,2 Mrd.



In
Relation:

7,8 Mio. pro Tag

Banking App
Anmeldungen

3,9 Mio. pro Tag

Online Banking
Anmeldungen

85%

der Versicherungsabschlüsse

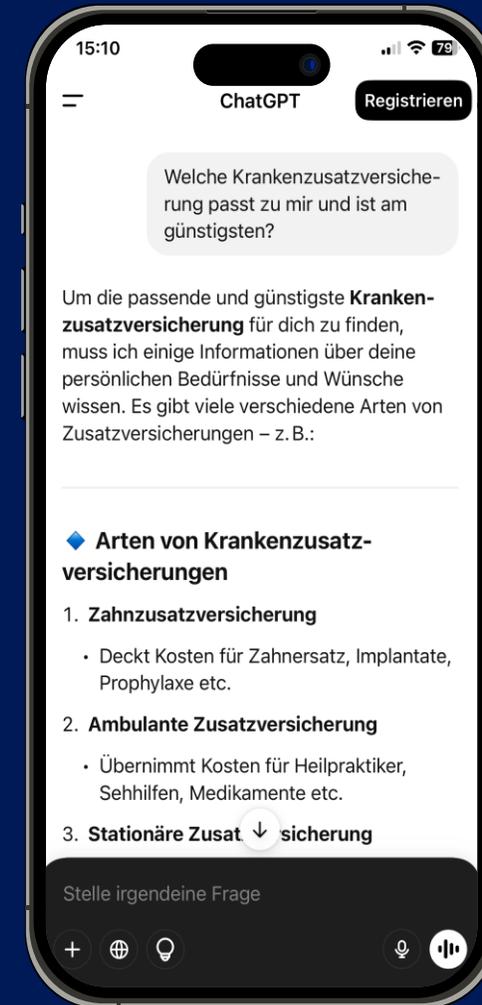
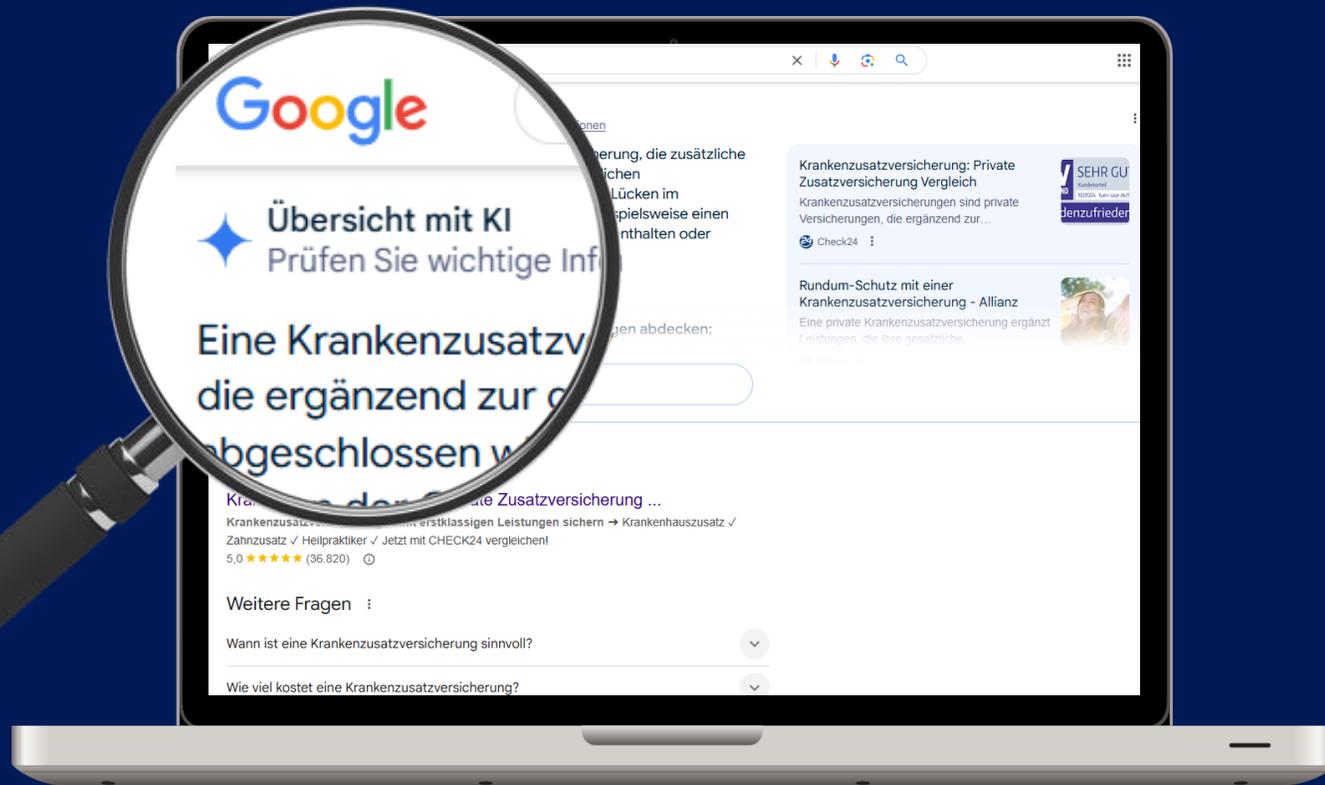
92%

der Finanzabschlüsse

sind **Online-initiiert²**

Durch Gen AI verändert sich der (Online-) Zugang zum Kunden rasant

Die Spielregeln werden gerade neu definiert



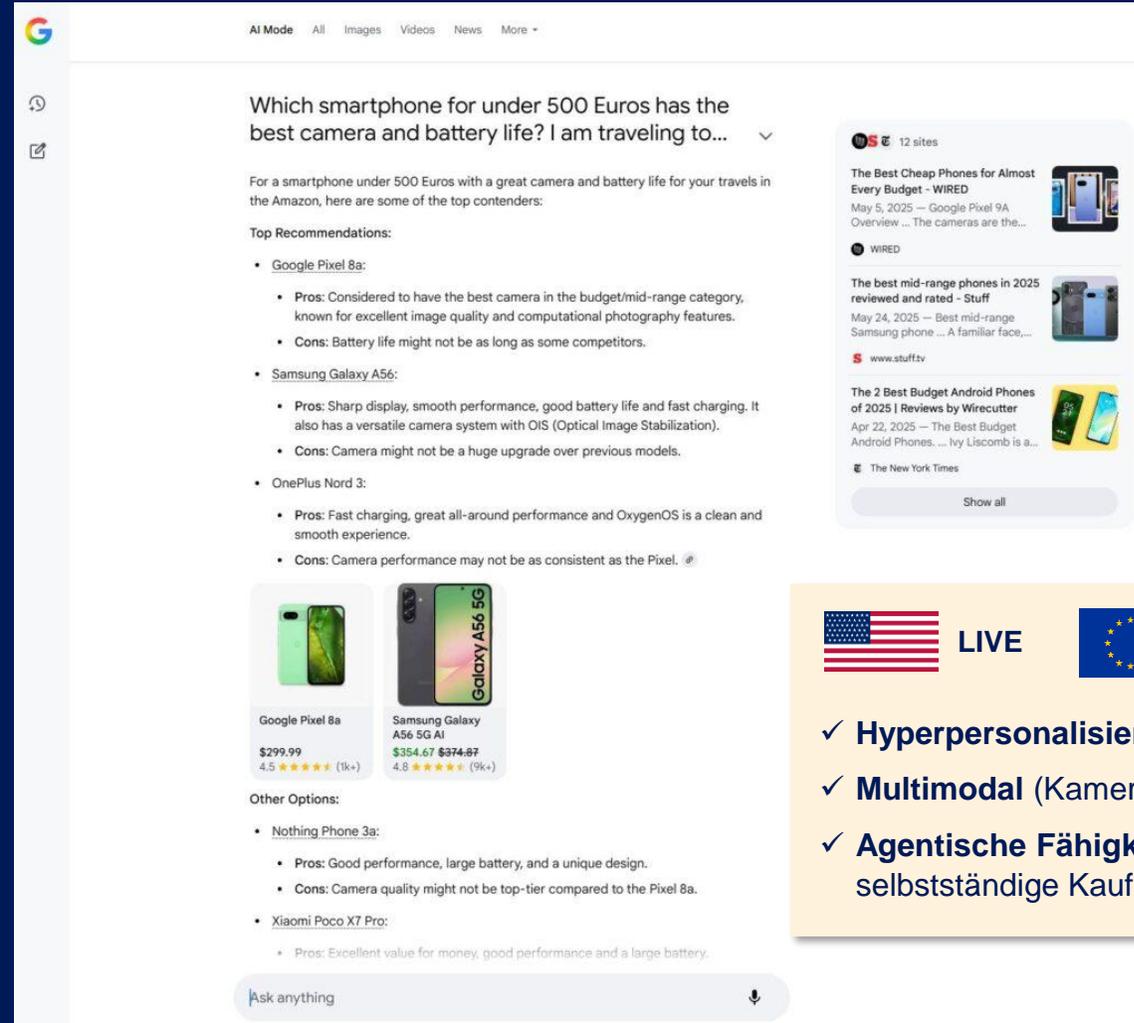
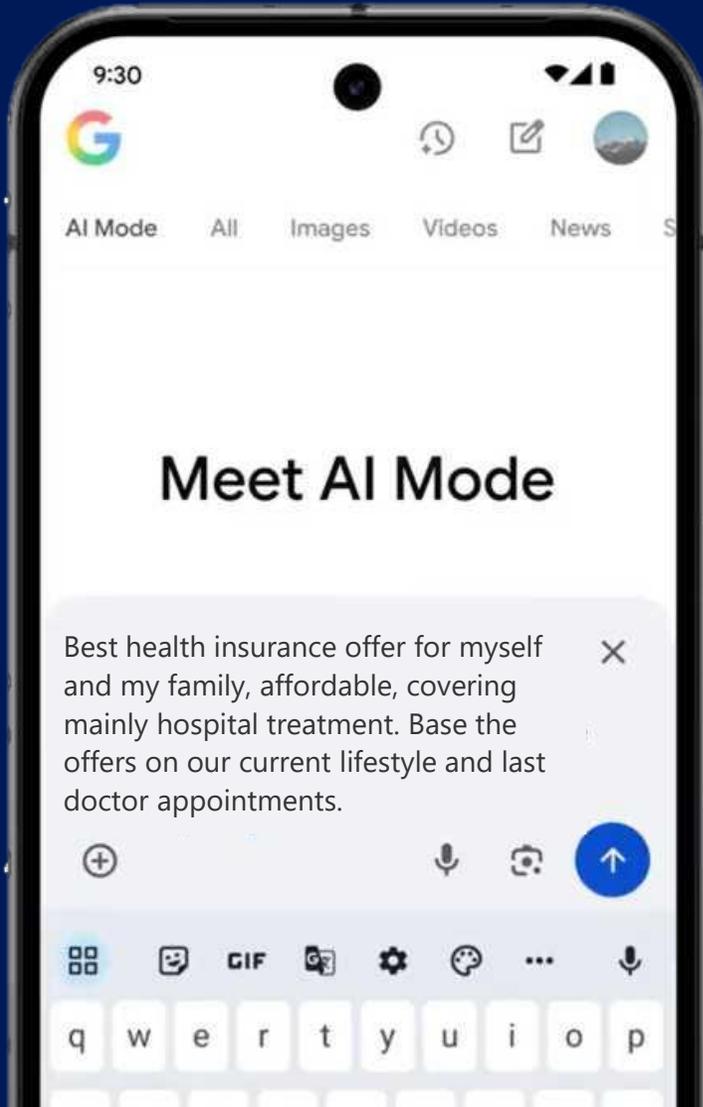
Neue Evolutionsstufe im Online-Kundenzugang bereits da Komplett personalisierter KI-Agent für die gesamte Kundenreise



Google Vision
KI-Assistent



Google
AI-Mode



LIVE



< 12 Monate

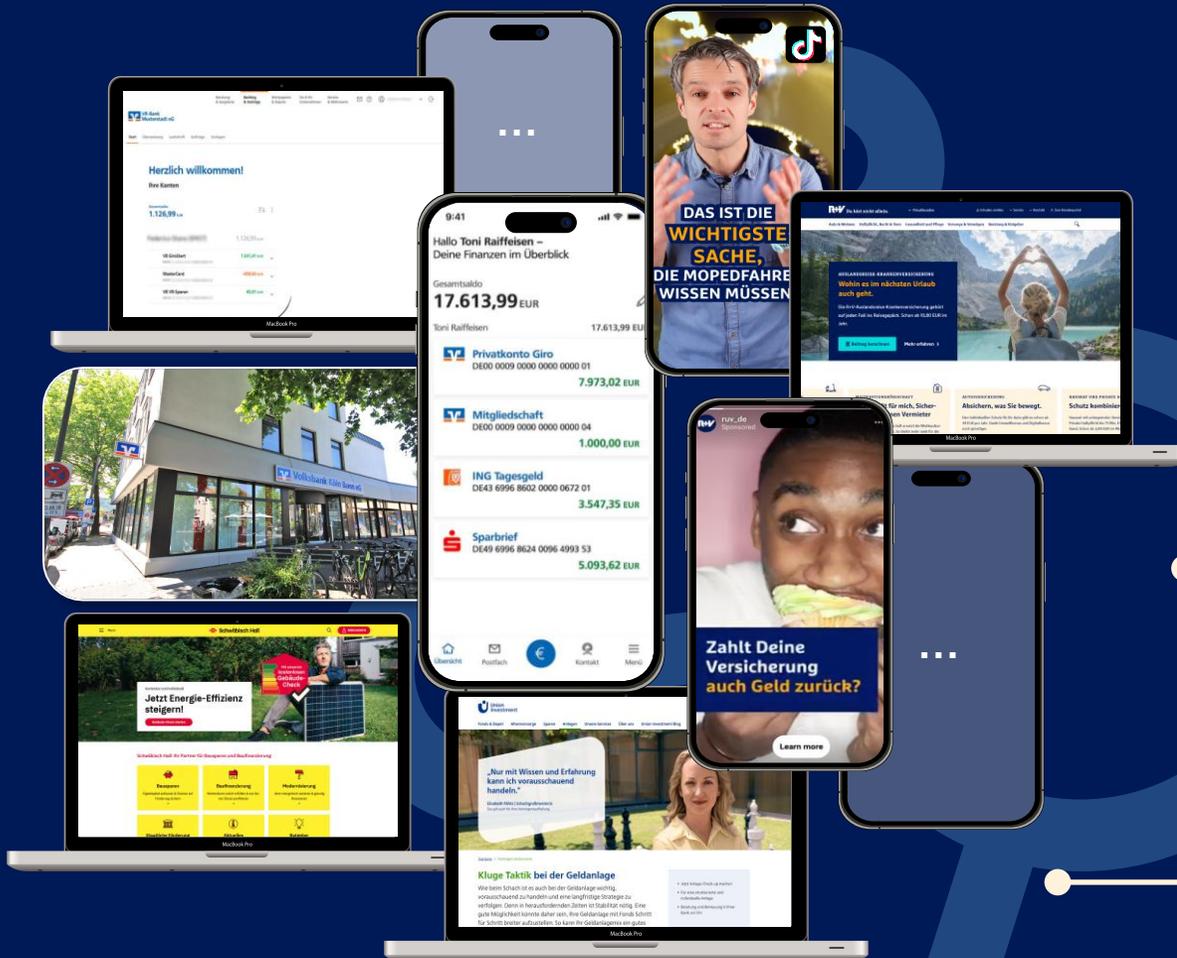
- ✓ **Hyperpersonalisiert** durch Google Konto
- ✓ **Multimodal** (Kamera, Voice, Text, Video)
- ✓ **Agentische Fähigkeiten** (bspw. selbstständige Kaufabschlüsse)

Die **Kundenschnittstelle** verändert sich rasant!

Wie können wir dies **für uns nutzen**?

Gemeinsam Potenziale in der Kundenschnittstelle ausschöpfen

In der GFG ein datenbasiertes, friktionsfreies Kundenerlebnis schaffen



Einbeziehung **aller Kanäle** & Kundentouchpoints...

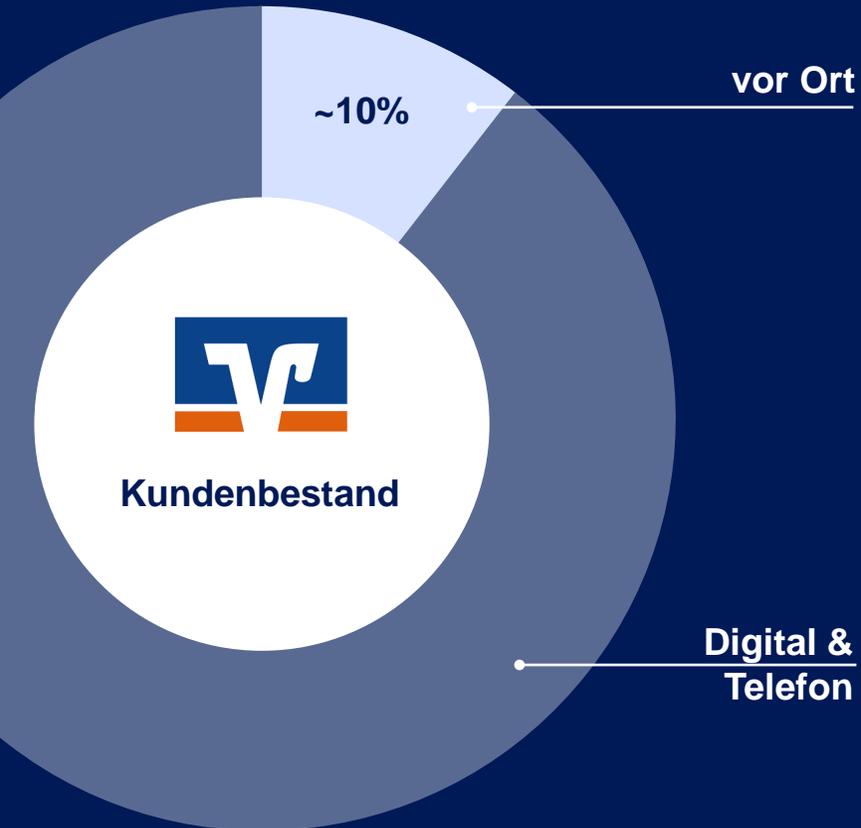
... zur gemeinsamen Marktbearbeitung mit **allen Partnern**

...durch Ausschöpfen des **gemeinsamen Datenpools**

R+V Ansatz Digital Vertrieb: Digitale datenbasierte Ansprache in der Bank

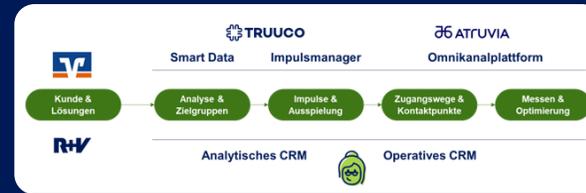
Wachstumschancen durch treffgenaue Kundenansprache nutzen

Kontakt vor Ort wird minimal – digitale Kundenansprache essenziell!



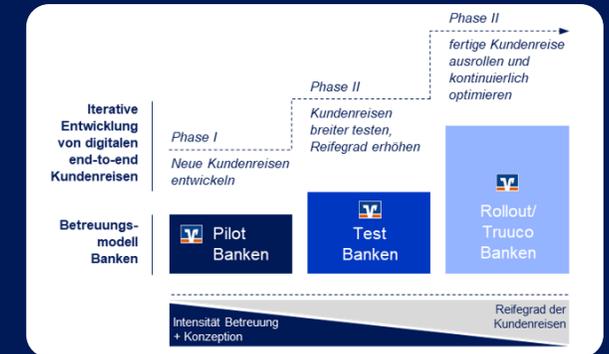
R+V unterstützt bei Skalierung des Digital Vertriebs in den Banken

Gemeinsame Erarbeitung von End-2-End Kundenreisen



- › Bereitstellung von **schlüssel-fertigen** digitalen Kundenreisen für Banken
- › Zusammenführung von Expertenwissen im Verbund

Stufenweise Implementierung in Banksystemen



- › Nur **in der Praxis bewährte** Kundenreisen gehen in Breiten-Rollout
- › Intensive Umsetzungsbegleitung mit **Teams vor Ort**

Wir nehmen Sie mit auf eine digitale Kundenreise basierend auf Smart Data...

Praxisbeispiel E2E Kundenreise Volksbank Köln Bonn eG



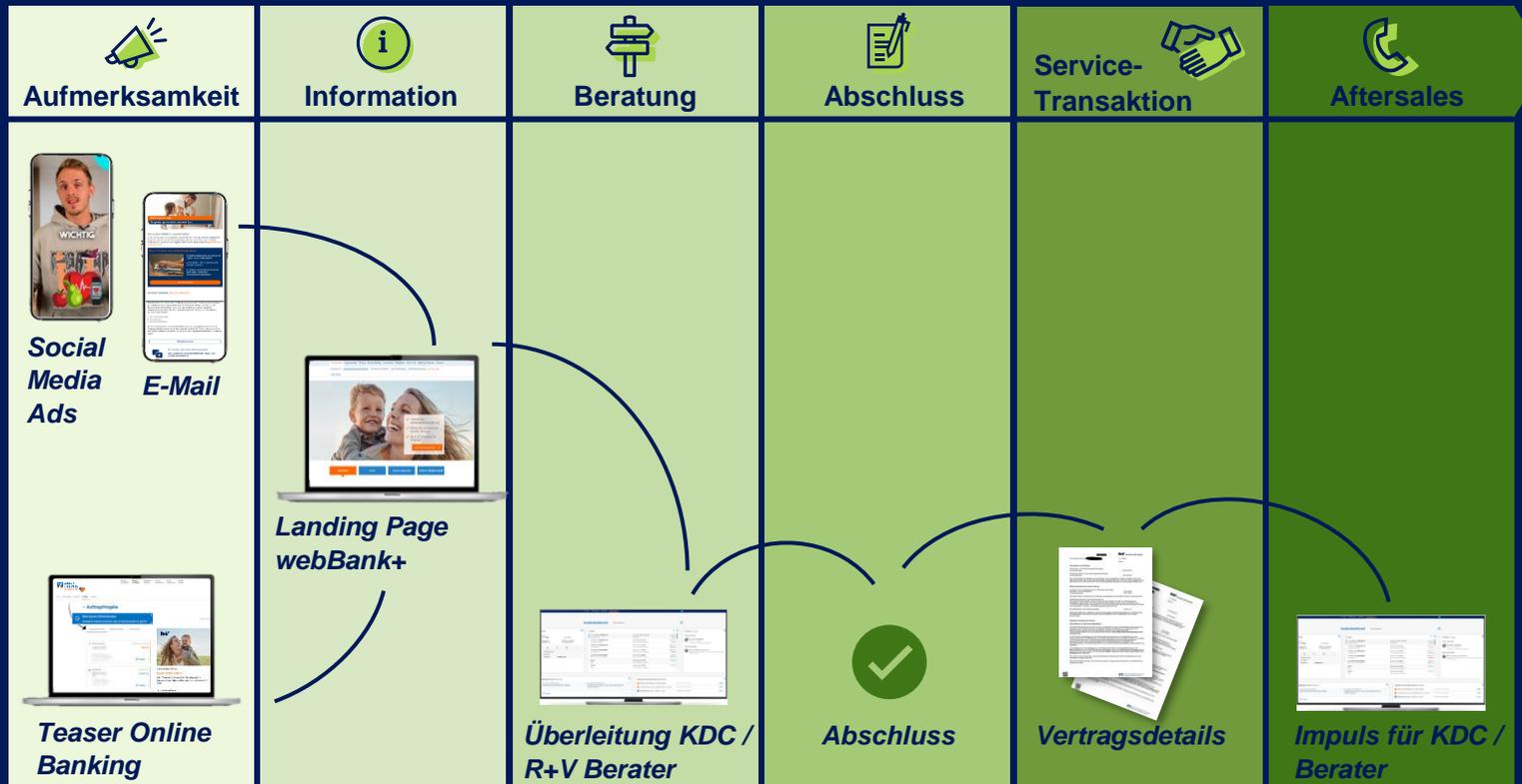
Digitale Kundenreise optimiert die Kundenansprache via Smart Data Modell

Praxisbeispiel E2E Kundenreise Volksbank Köln Bonn eG

Vollautomatisierte E2E Kundenreise Mitglieder ELAN

- ✓ Smart Data basiert
- ✓ Ausspielung via Truuco Impulsmanager

Messbar höhere Effektivität & Effizienz in der Kundenansprache



Bis zu **5x**
mehr Beratungs-
überleitungen an AD¹

Minimaler Ressourceneinsatz
der Bank durch Einsatz
fertiger Kundenreise²

2-monatige Vertestung via A/B Test: Ansprache über Smart Data Modell ggü. klassischer, bankeigener Selektion

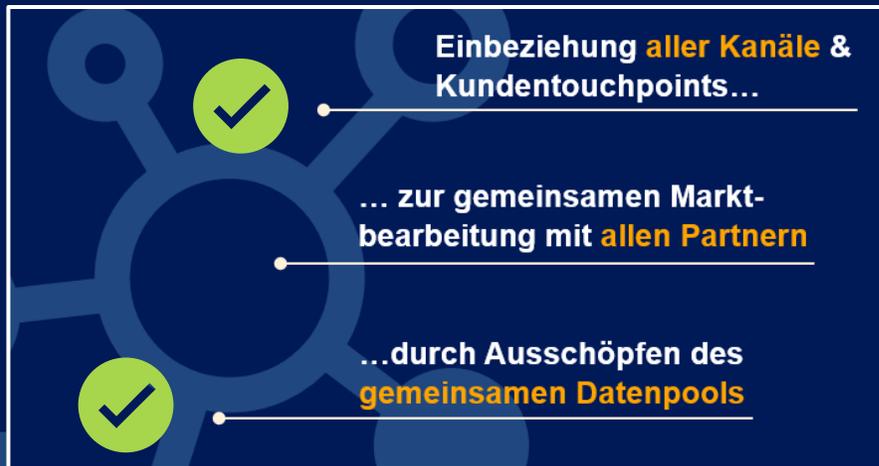
Durch erfolgreiche Kundenreise initiiert die Bank den weiteren Ausbau

Praxisbeispiel E2E Kundenreise Volksbank Köln Bonn eG

Vom erfolgreichen Testcase zur...

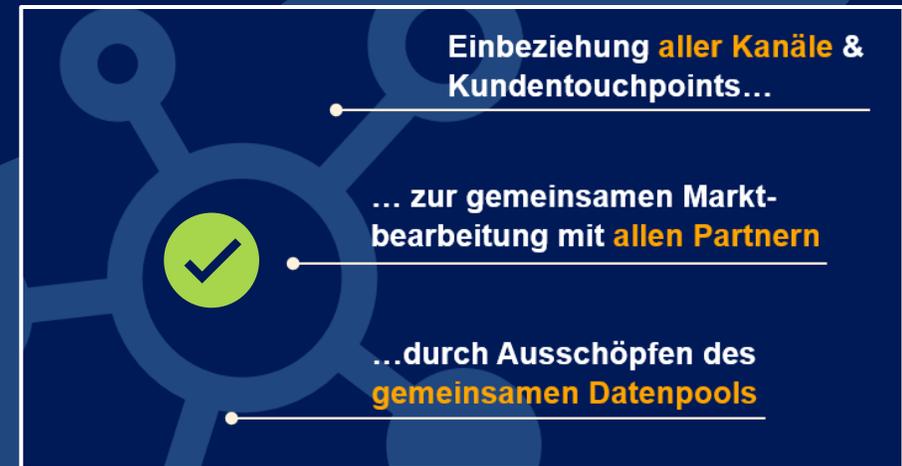
...gesamthaften Umstellung des Vertriebsmodells

Umstellung des kompletten Bank- und Versicherungsvertriebs der Volksbank Köln Bonn eG auf impulsbasierte Steuerung



...Einbindung weiterer Partner in der GFG

Neue E2E Kundenreise zum Thema Vorsorge gemeinsam mit Union Investment derzeit in Erarbeitung



Direktkanäle zeigen Erfolge – Potenzial jetzt gemeinsam mit Banken heben!

Praxiserfahrung R+V als Ambition

Erfolgreiche Entwicklung der Direktkanäle in der R+V zeigt bereits, wie stark das Modell funktioniert

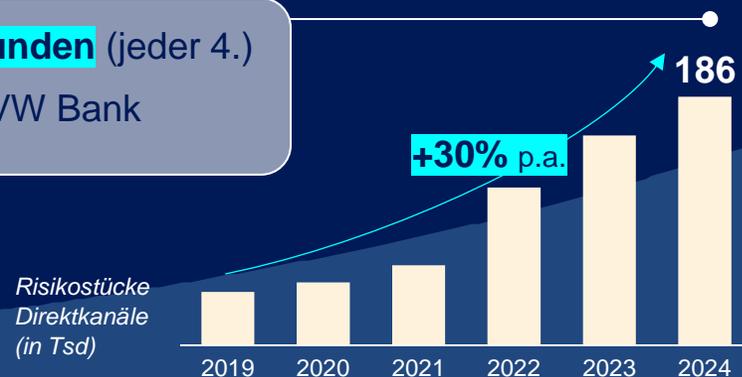
Kennzahlen aus den R+V Kanälen

	<u>Online</u>	<u>Inbound-Telefonie</u>	<u>AD Impulse</u>
	Neukunden	Bestandskunden	Bestandskunden
Abschluss-Conversion %	4-8%	53%	30%
Ø150-220€ Produktion / Abschluss zzgl. 0,4 Überleitungen an AD / Kundenkontakt			

100 Tsd. Neukunden (jeder 4.)

16% Anteil an VW Bank

(in Stücken exkl. Leben)



Wir gehen bereits gemeinsam den Schritt in die Skalierung mit den Banken



Aktuell mit **> 200 Banken** in der Umsetzung

Potenziale: mit den **300 größten Banken** (nach Anzahl Privatkunden)

- › erreichen wir **> 80% der Privatkunden**
- › sprechen wir **Ø 50.000 Privatkunden pro Bank** an
- › ermöglichen wir einen **positiven Deckungsbeitrag für die Servicekunden**

Beispiel: ~15 € Deckungsbeitrag je Versicherungs-Abschluss mit Ø185 € Beitrag und 8% Bestandspflege-Provision)

Je höher die **Kundenkontakt-Frequenz** und je besser die **Kundenreisen, Datenmodelle & das Angebot...**
... desto höher die **Conversion!**

Unser Ansatz im Digital Vertrieb funktioniert und ist bereit zur Skalierung

Key Take Aways aus der Praxis

- › **E2E als Erfolgsfaktor** – Umsetzungsverantwortung übernehmen, Bank im „Driver-Seat“, Tools effektiv einsetzen und Prozesse in der Praxis individuell gestalten
- › **Positive Bestätigung durch die Banken** – allerdings weiterhin umfassende Begleitung erforderlich, gleichzeitig nimmt Dynamik im Digital Marketing rasant zu
- › **R+V investiert** – Skalierung bereits mit >200 Banken in vollem Gange; Intensive Begleitung vor Ort mit eigenem Team



Jetzt gemeinsam in der GFG
die Chance nutzen!

