

A woman with brown hair and glasses, wearing a dark blue blazer over a white shirt, is smiling and shaking hands with a man whose back is to the camera. The man is wearing a light blue shirt. They are in an office environment with large windows in the background. The text "DIGITALE UNTERSTÜTZUNG IM FK-SEGMENT" is overlaid on the left side of the image.

DIGITALE UNTERSTÜTZUNG IM FK-SEGMENT



ZEIT IST EIN KNAPPES GUT...

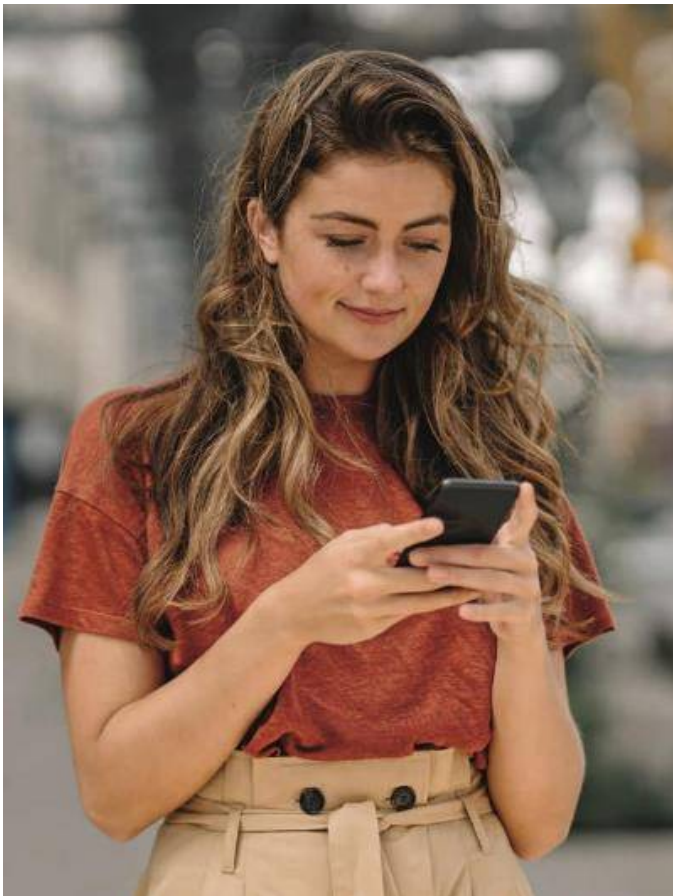
WIR MÜSSEN TÄGLICH 1.000 DINGE ERLEDIGEN...



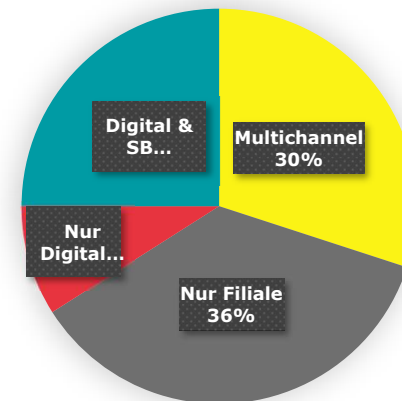
In der heutigen Geschäftswelt ist Zeit ein kostbares Gut. Unser Ziel bei Raiffeisen ist es, die vielfältigen Aufgaben effizient und unkompliziert zu erledigen.

Durch die Vereinfachung von Prozessen sparen wir uns und unseren Kunden Zeit und können uns so auf übergeordnete Ziele und die Erbringung von qualitativ hochwertigen Dienstleistungen konzentrieren.

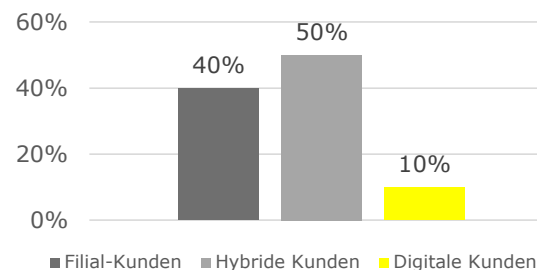
UNSERE KUNDEN SIND HYBRIDE, SIE NUTZEN ONLINE UND OFFLINE KANÄLE GLEICHERMAßEN



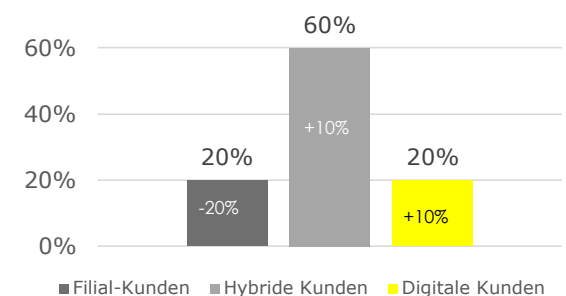
Verteilung der Raiffeisen Kunden nach Channel



Verteilung Kunden – heute



Verteilung Kunden – Ausblick 2025



GEÄNDERTES KUNDENVERHALTEN



Kunden die auf den Berater angewiesen sind vs. **Hybride Kunden die auf allen Touchpoints erreichbar sind**

Der Kunde geht primär zum Berater



Hybride Kunden



- Unsere Kunden **wechseln zwischen digitalen und stationären Welten**
- Unsere **Kunden suchen Produkte online** und **schließen** diese gerne **beim Berater ab**
- Der digitale Vertrieb ergänzt den stationären Vertrieb

24/7 der schnellste Weg zum Kunden

Klassischer Omnichannel-Ansatz:
Alle Kanäle sind gleichwertig - der Kunde entscheidet



NEU

No channel approach: Jeder Kanal, den ein Kunde nutzt, ist ein Fenster zum ganzheitlichen Kundenerlebnis





ANALYTIK IM VERTRIEB

SIGNALCONTAINER ALS ZENTRALE DREHSCHIEBE IN DER DATENNUTZUNG.



Wir wollen die **Beziehungen zu unseren Kund:innen noch persönlicher** und die **Beratungen noch treffsicherer und zielgerichteter gestalten.**

Die Bedürfnisse unserer Kund:innen stehen **bei unserem Tun im Mittelpunkt**, sind individuell und können sich schnell ändern. Damit wir darauf **schnell und adäquat reagieren** können, gibt es hierfür jetzt den Signalcontainer.



SIGNALCONTAINER

WELCHE ZIELE VERFOLGT DER SIGNALCONTAINER?



Der Signalcontainer ist **ein Tool zur Auspielung von automatisierten und personalisierten Kundenkontakten über alle Kanäle.**

In der ersten Phase löst der Signalcontainer das bisher bekannte **EBM (Event Based Marketing)** ab mit dem Ziel den Umsatz und die Effizienz zu steigern (Dezember 2022).

Mit der an den Kunden **angepassten Kommunikation auf Events** soll die Kündigungsrate reduziert und die Verkaufsrate erhöht werden.

In weiterer Folge sollen auch **andere Prozesse** (z.B.: e2e Strecken, Mein Elba App, etc.) an den Signalcontainer angebunden werden.

Auch der **Firmenkundenbereich** soll sukzessive im Signalcontainer berücksichtigt werden.

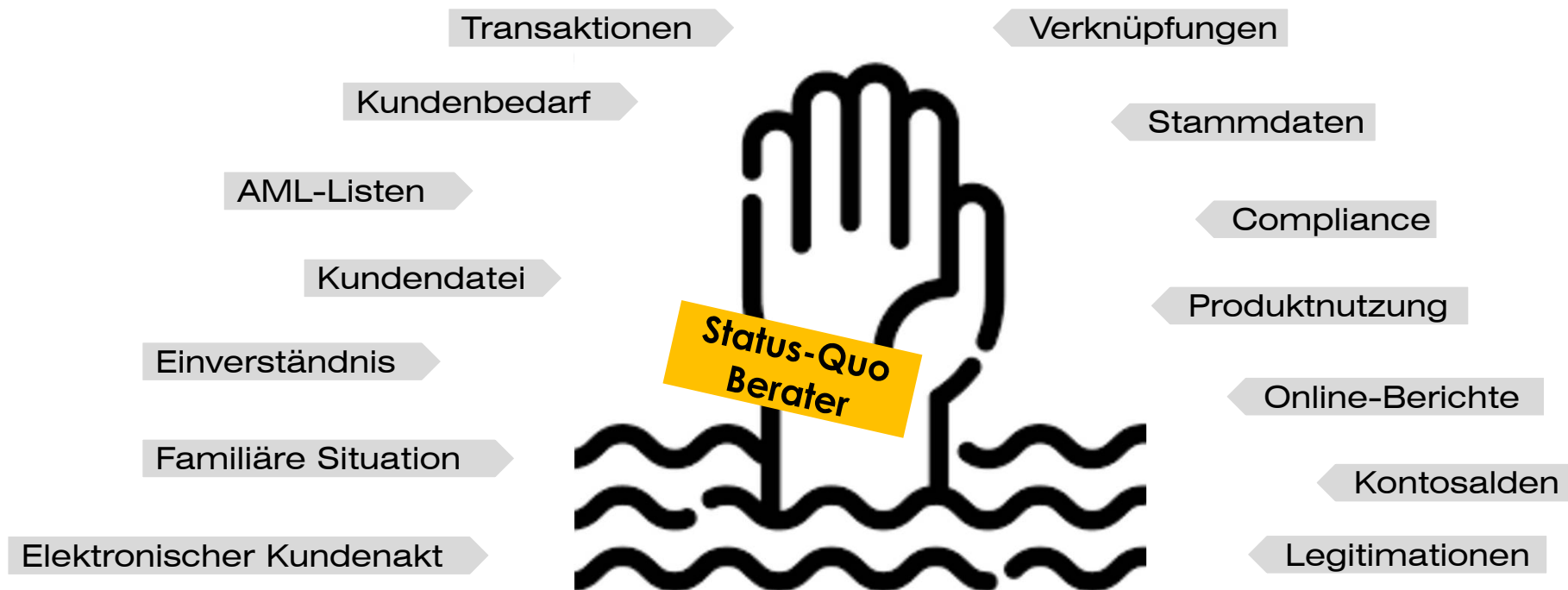
SIGNALCONTAINER

PROZESS DES SIGNALCONTAINER





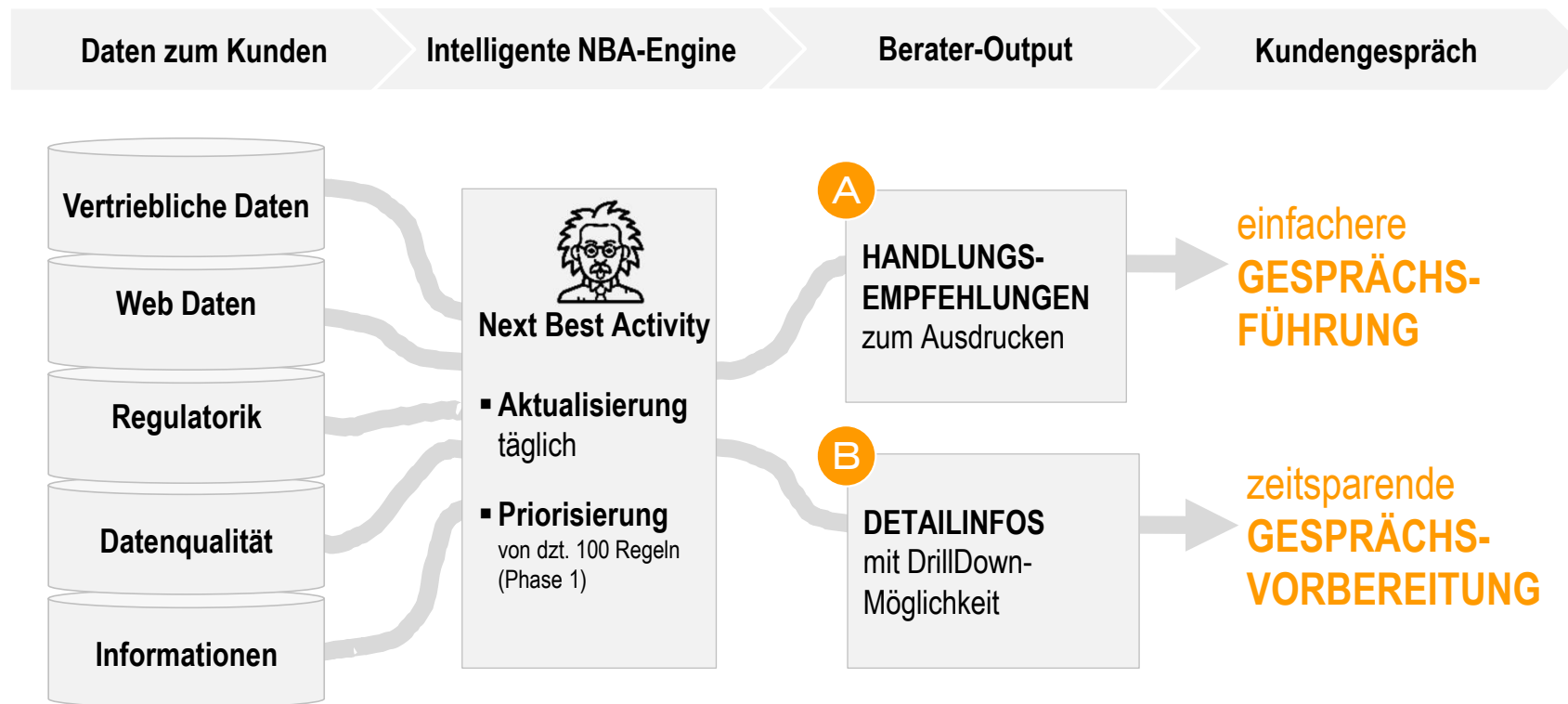
SIGNALCONTAINER | NEXT BEST ACTIVITY



„Wir ertrinken in Informationen - und hungern an Wissen“ John Naisbitt, Zukunftsforscher



SIGNALCONTAINER | NEXT BEST ACTIVITY





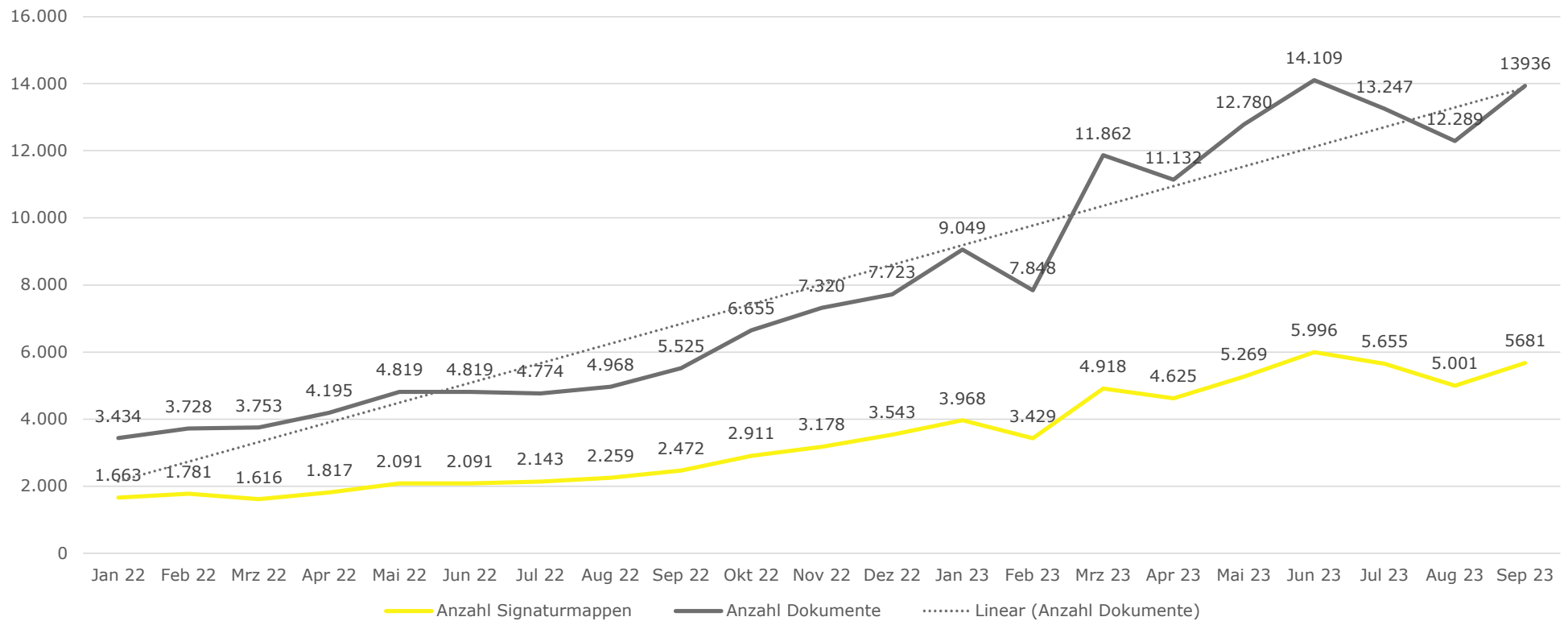
ELEKTRONISCHE SIGNATUR

ELEKTRONISCHE SIGNATUR

NUTZUNG IM RBGV



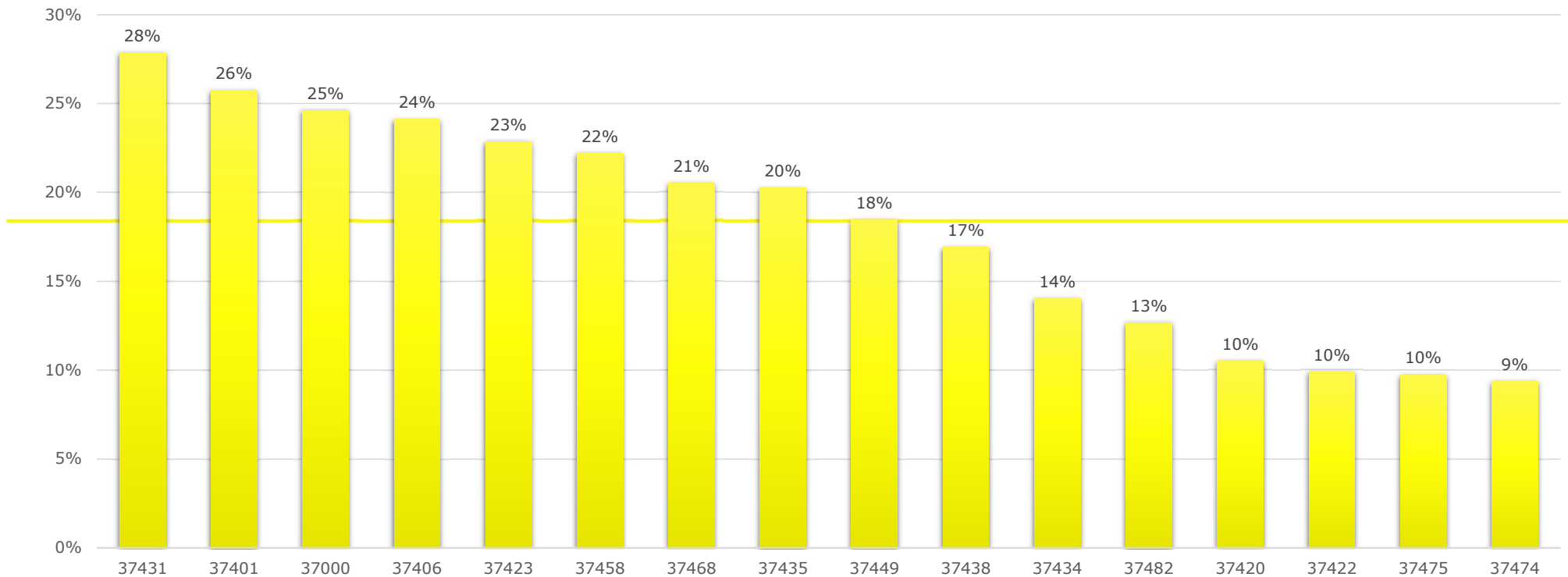
RBGV Nutzung "Elektronische Signatur" 01.01.2022 - 30.09.2023





NUTZUNG DER ELEKTRONISCHEN SIGNATUR

Verhältnis Kundenzählung / Anzahl Signaturmappen





IMS - IT
ÜBERSICHT

[ÜBERSICHT](#) [NEUIGKEITEN](#) [STATUSAKTUALISIERUN...](#) [MITGLIEDER](#) [WIKI](#) [DATEIEN](#) [AKTIVITÄTEN](#) [LESEZEICHEN](#) [COMMUNITY HOME \(XCC\)](#)

Folgeaktionen | Teilnahme an dieser Community anfragen

- Sie befinden sich in: [Wiki TMS - IT](#) > [IT-Anwendungen](#) > [Elektronische Signatur](#)

Empfehlen | Am 13.02.23 aktualisiert um 11:01 von [Sona WICHSER](#) | Tags: Keine

Seitenaktionen ▾

Es stehen folgende Informationen zur zur Verfügung:

Signatur prozessintegriert

SMART Signatur (Stationäre Signatur, Fernsignatur, FAQs SMART Signatur)

Signaturverfahren

Interne Dokumente (Voraussetzungen, FAQs interne Dokumente)

K-11 Signaturportal (Releaseinformationen)

Zusatzinformationen

Glossar





ELEKTRONISCHE SIGNATUR IM FK-BEREICH

https://rbgv-connections.vlbq.rbgat.net/wikis/home?lang=de#!/wiki/W2e7657127663_4d76_9928_eb4270782e7b/page/Elektronische%20Signatur

Grundlegendes zur E-Signatur:

- E-Signatur ermöglicht Unterschrift in fast allen Bereichen mit wenigen gesetzlichen Ausnahmen.
- Gesetzliche Ausnahmen: Testamente, Bürgschaftserklärungen, Hypotheken, Pfandurkunden sowie einige Dokumente im Bereich des Familienrechts.
- Qualifizierte Elektronische Signatur (QES) gleichgestellt mit handschriftlicher Unterschrift.
- Jeder Kunde kann unabhängig vom Status mittels QES unterzeichnen, wichtig für Erklärungen gegenüber Behörden.
- pushTAN-Unterschriften gelten nur aufgrund spezieller Vereinbarungen mit Raiffeisen als schriftliche Erklärungen.
- Differenzierung FK und PK Bereich: Grundsätzlich keine Unterschiede, jedoch ist im FK-Bereich auf korrekte Vertretungsbefugnisse und Vertretungsregelungen zu achten.
- In der Praxis werden häufig zwei Unterschriften eingeholt: einmal als Privatperson und einmal als Geschäftsführer. Natürliche Personen unterschreiben mit demselben Zertifikat/digitaler Signatur, jedoch für die Firma.
- Das Fernabsatzgesetz und etwaige Belehrungen gelten nicht, daher gibt es keine zusätzlichen Anforderungen.



DATENQUALITÄT ALS GRUNDLAGE UNSERER EFFIZIENZ

Ohne die erforderliche **Datenqualität** sind selbst die fortschrittlichsten digitalen Prozesse wertlos. Es ist essentiell, dass wir alle, sämtliche Informationen **präzise und zeitnah** in die Systeme einspeisen. Beispielsweise könnte eine **fehlerhafte oder fehlende Information** in den Kundendaten die Ausstellung einer **digitalen Signatur verzögern oder gar verhindern**. Ebenso könnten unvollständige oder veraltete Daten **die Effizienz unserer Analysewerkzeuge beeinträchtigen** und zu ungenauen Ergebnissen führen, die wiederum die Entscheidungsfindung negativ beeinflussen. Nur wenn wir eine **hohe Datenqualität sicherstellen**, können wir die **Potenziale der digitalen Technologien**, wie E-Signatur und Analytik, voll ausschöpfen und unseren Kundenservice optimieren. Die Qualität der Daten ist daher die Grundlage für den Erfolg unserer digitalen Strategie im Kundengeschäft.

