

Willkommen im **DigiLog Café**



02. Oktober 2020 von 10 – 11 Uhr

DigiLoges Filialkonzept

Thomas Birnstein (Vorstand P3N AG)

Amir Lettgen (Senior Berater P3N AG)

DigiLog Café: steht für Digital und Analog

Bitte schalten Sie zu Beginn ihr Mikrofon stumm, damit es nicht zu Rückkopplungen kommt



Mikro



Kamera



Bildschirm



Verlassen

Bzw. per Telefon auf „Mute“



Stumm



Ziffernblock



audio



Anruf hinzufügen



FaceTime



Kontakte



Wenn Sie eine Frage, Information oder Kommentar haben, dann nutzen Sie bitte die Chatfunktion. Unser Co-Moderator kommt dann auf ihr Anliegen zurück.



CHATTEN



Geben Sie Ihre Nachricht ein

An: Alle



Senden

DigiLoges Filialkonzept

Thomas Birnstein (Vorstand P3N AG)

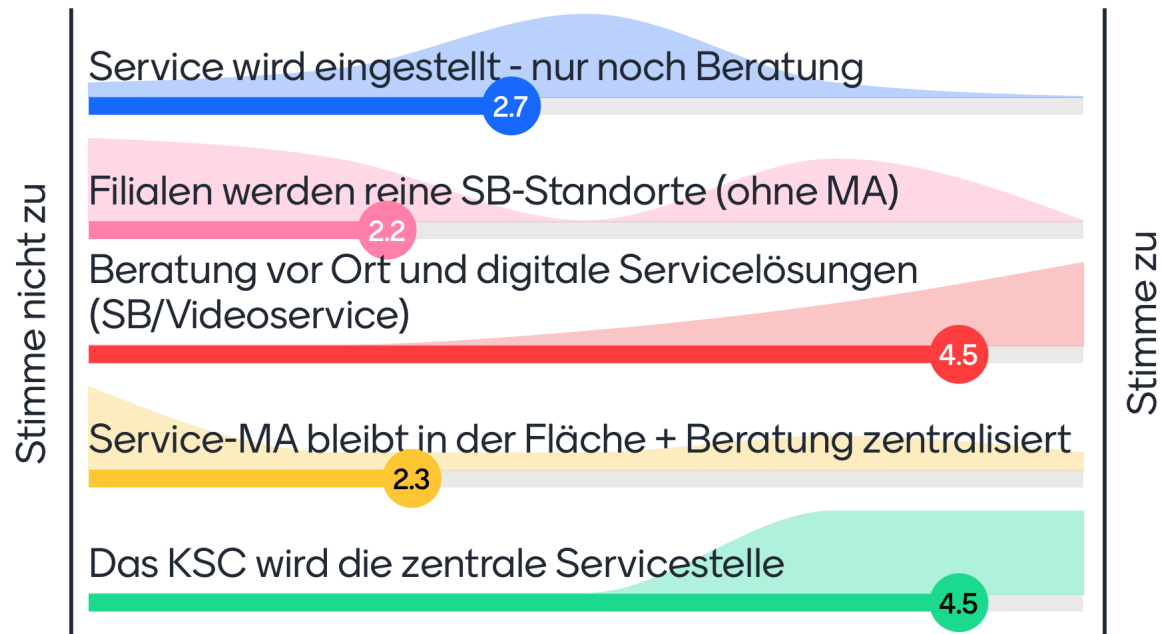
Amir Lettgen (Senior Berater P3N AG)




Wie sieht das Servicekonzept von morgen aus?

Besuchen Sie www.menti.com und benutzen Sie den Code 29 38 49 4

Ihre Einschätzung zu Filialen



 Voting is closed

These: In der Filiale der Zukunft gibt es keine Servicemitarbeiter mehr!

Besuchen Sie www.menti.com und benutzen Sie den Code 33 43 81 6

Ihre Meinung?

Mentimeter



 Voting is closed

12


Ist das DigiLoge Konzept der Königsweg?

Kunden- dialogcenter



- Produktverkauf im C-Kunden-Segment

- Service über Telefon, ChatSuite/ChatBot
- Mo. – Fr. 8 – 20 Uhr

Flagship



- Private Banking
- Beratung vor Ort im B-/A-Kunden-Segment

- Zeitlich begrenzter persönlicher Service vor Ort
- Optional Videoservice als Ergänzung/Highlight Mo. – Fr. 8 – 20 Uhr

Filiale



- Beratung vor Ort im B-/A-Kunden-Segment

- Service über SB-Geräte und online
- Persönlicher Service nur über Videoservice Mo. – Fr. 8 – 20 Uhr
- Kein persönlicher Service vor Ort

Bargeldversorgung



- Bargeldversorgung über Bankautomat
- Drittstandorte unter Rentabilitätsgesichtspunkten

DigiLoge Filiale

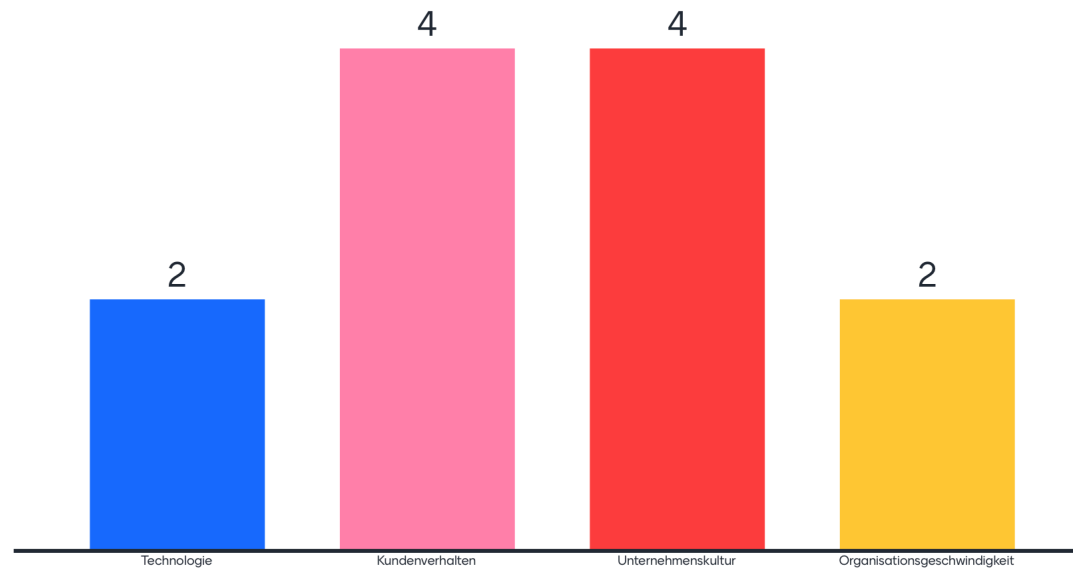


Das Kundendialogcenter erbringt den persönlichen Service in der Fläche

Wo sind die Herausforderungen?

Besuchen Sie www.menti.com und benutzen Sie den Code 82 82 95

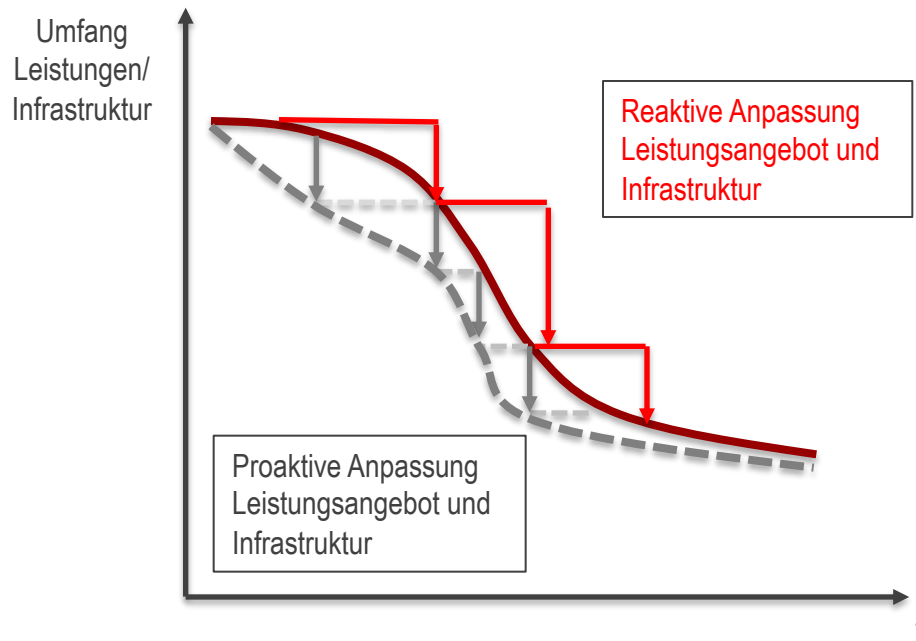
Ihre Meinung?



Wo sehen wir die Herausforderung?

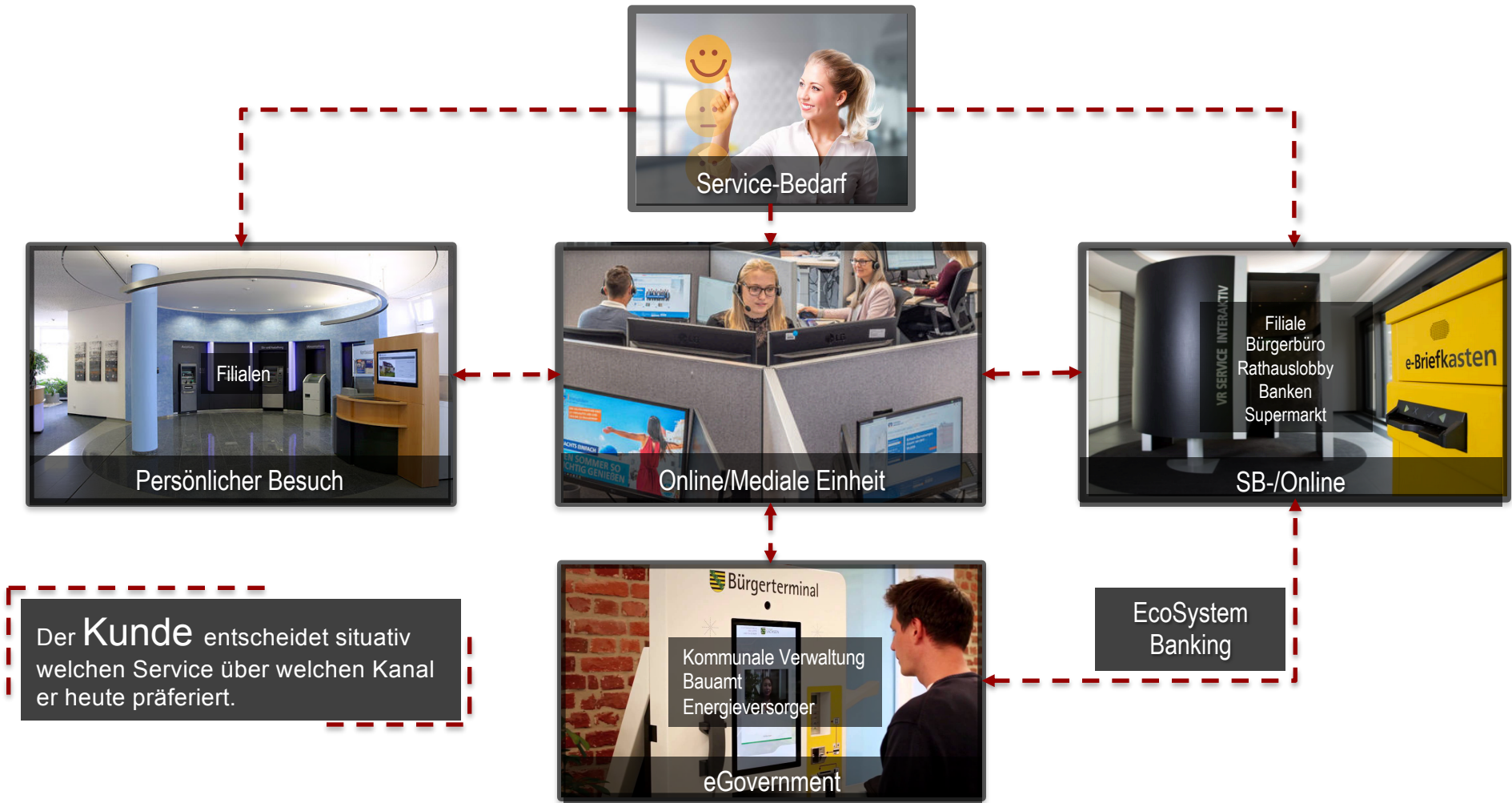


Proaktive Anpassung des Leistungsangebotes und der Infrastruktur im Service



- Eine proaktive Reduktion des Service-Leistungsangebotes und der Service-Infrastruktur wird die Transformation des Kundenverhaltens auf mediale und online-Kanäle beschleunigt.
- In der Folge können aktiv Sach- und Personalkosten gesenkt werden.

Eine persönlich digitale Kundenerlebniswelt schaffen



Optionen für die Filialausstattung



Quelle: VRB Südpfalz/Vidone GmbH

Videoservice



Quelle: TellmaOne

EMIL



Quelle: Vidone GmbH

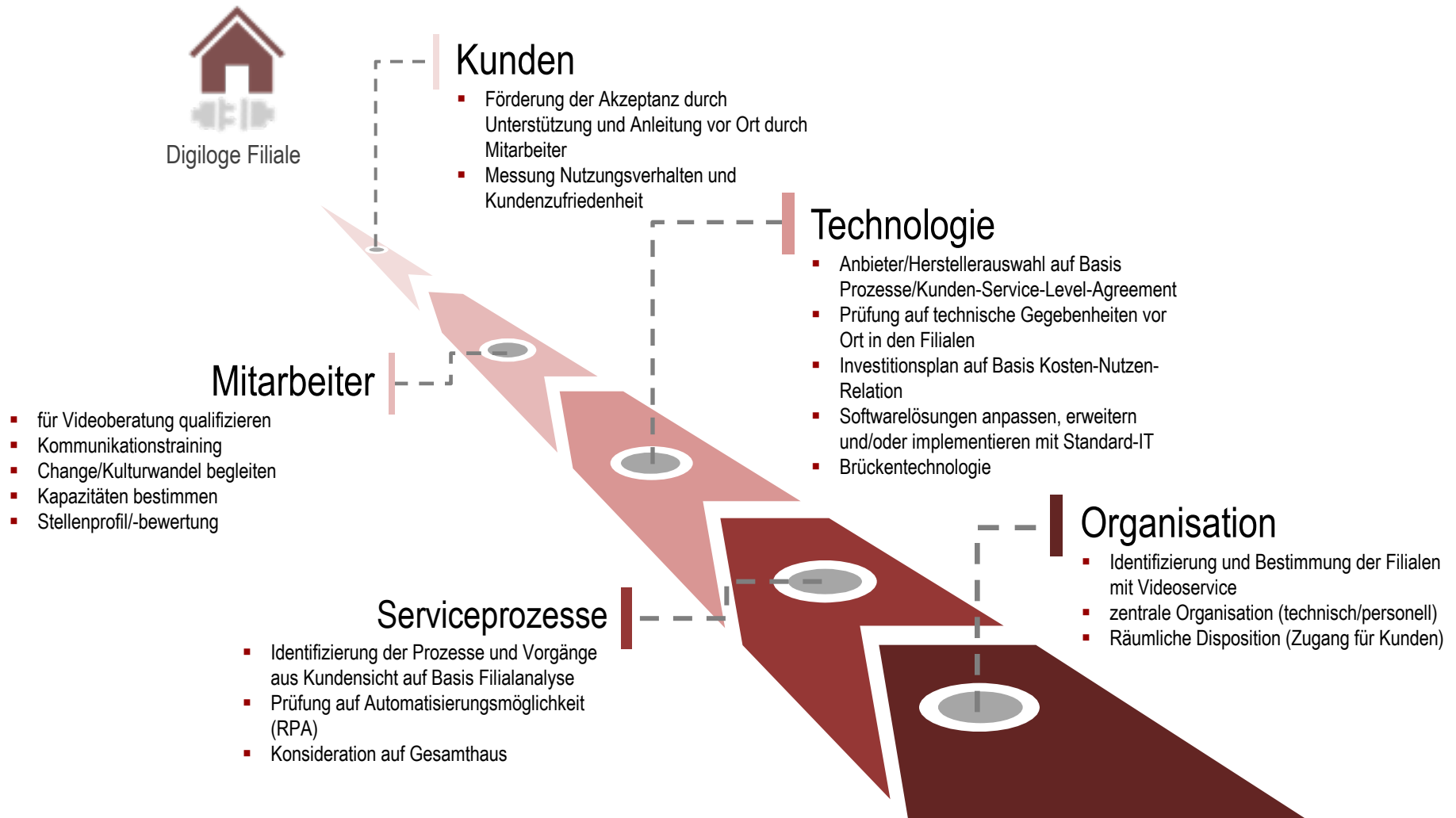
Achtung:

Erst Gesamtkonzept,
dann Entscheidung ...

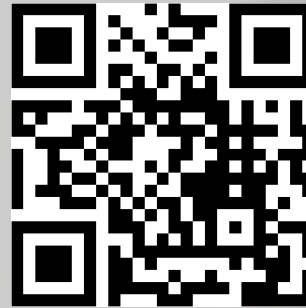
Was waren ihre Herausforderungen?



Strategischer Ablaufplan DigiLoge Filiale



Themenwünsche



<https://www.menti.com/cciftnqjid>

[menti.com](https://www.menti.com) / Code: 32 79 59 9



XING[®]



P3N DigiLog Café 

Diskutieren Sie mit Kolleginnen und Kollegen über aktuelle Entwicklungen in unserem DigiLog Café. Tauschen Sie sich aus und profitieren Sie vom Wissen dieser Experten-Community.

Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit



P3N AG
Crimmitschauer Str. 32
08412 Werdau

P3N AG – NL Würzburg
Ostring 2-4
97228 Rottendorf

Telefon: +49 3761 70948-0
E-Mail: assistenz@p3n.de
Internet: www.p3n.de
oder auf XING und LinkedIn

