



Volksbank  
Dreiländereck

# KI-Tutorials: Mehrwert, der überrascht — nicht nur für Kunden

Social Media Camp 2025

# Agenda

1. Kanäle und Strategie der Volksbank Dreiländereck
2. Idee hinter den Tutorials
3. Inhalte und Themen
4. Arbeiten mit dem Tool HeyGen
5. Herausforderungen und Erfahrungswerte
6. Kennzahlen
7. Ausblick



Jens Mutter

Bereichsleiter  
Vertriebssteuerung

Volksbank Dreiländereck



Simon Diodene

Vertriebskoordinator  
Digitale Medien

Volksbank Dreiländereck

**Auf welchen Plattformen sind wir online?**

**Auf welchen Plattformen sind wir online?**



## Welche Zielgruppen sprechen wir an?

Kanal	Alter Hauptzielgruppe	Content
Facebook	35+	Imagethemen, Spenden und Sponsoring, Immobilienangebote, Statements zu besonderen Tagen, Veranstaltungen, Recruiting Kampagnen
Instagram	18 - 34	Finanzbildung, lustige Reels, Statements zu besonderen Tagen, Veranstaltungen für Junge Kunden, Ausbildungsthemen
LinkedIn	25+	Fokus auf Corporate Influencer innerhalb Bank, Imagethemen, Spenden und Sponsoring, Veranstaltungen
YouTube	20+	Tutorials und Beratervorstellungen

# Idee hinter den Tutorials



## Idee hinter den Tutorials

- Hilfsstellung für unsere Kundschaft und Mitarbeitenden
- Entlastung KundenDialogCenter und Filialen
- Image Gewinnung
- Kundenbindung
- Weitere Synergien (Website, Newsletter, Magazin, Instagram, Facebook...)



## Wieso mit KI?

- „Unabhängiger“ Avatar
- Schnelle und flexible Produktion
- Individuelle Anpassungen
- Mehrsprachfähigkeit
- Kostenersparnis



## Unser Avatar



## Live-Avatar

Wiedererkennung durch unser Finanzbildungsformat  
(Instagram) Jürgen fragt...



## Comic Avatar

# Inhalte und Themen

## Inhalte und Themen

- Erstanmeldung OnlineBanking / VR Banking App
- Registrierung Apple Pay
- Freischaltung Wero
- Kenntnisermittlung über das OnlineBanking
- Multibanking
- PIN vergessen, was tun?



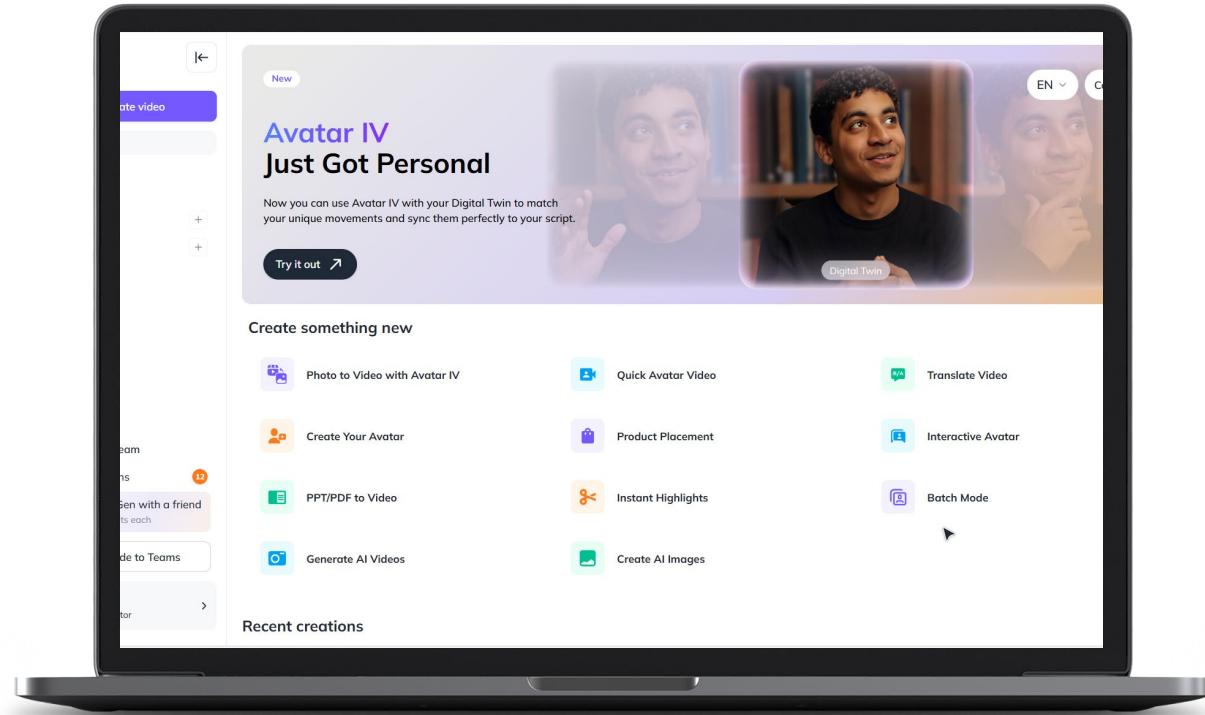
## Inhalte und Themen



# Arbeiten mit dem Tool HeyGen

# HeyGen

- Start-Up aus den USA 2020 gegründet
- Videogenerierungsplattform
- Kostenlos jedoch empfehlen wir das Creator Abo ab 30 Euro monatlich





# HeyGen

The interface is divided into a left sidebar, a main canvas, and a bottom timeline.

**Left Sidebar:**

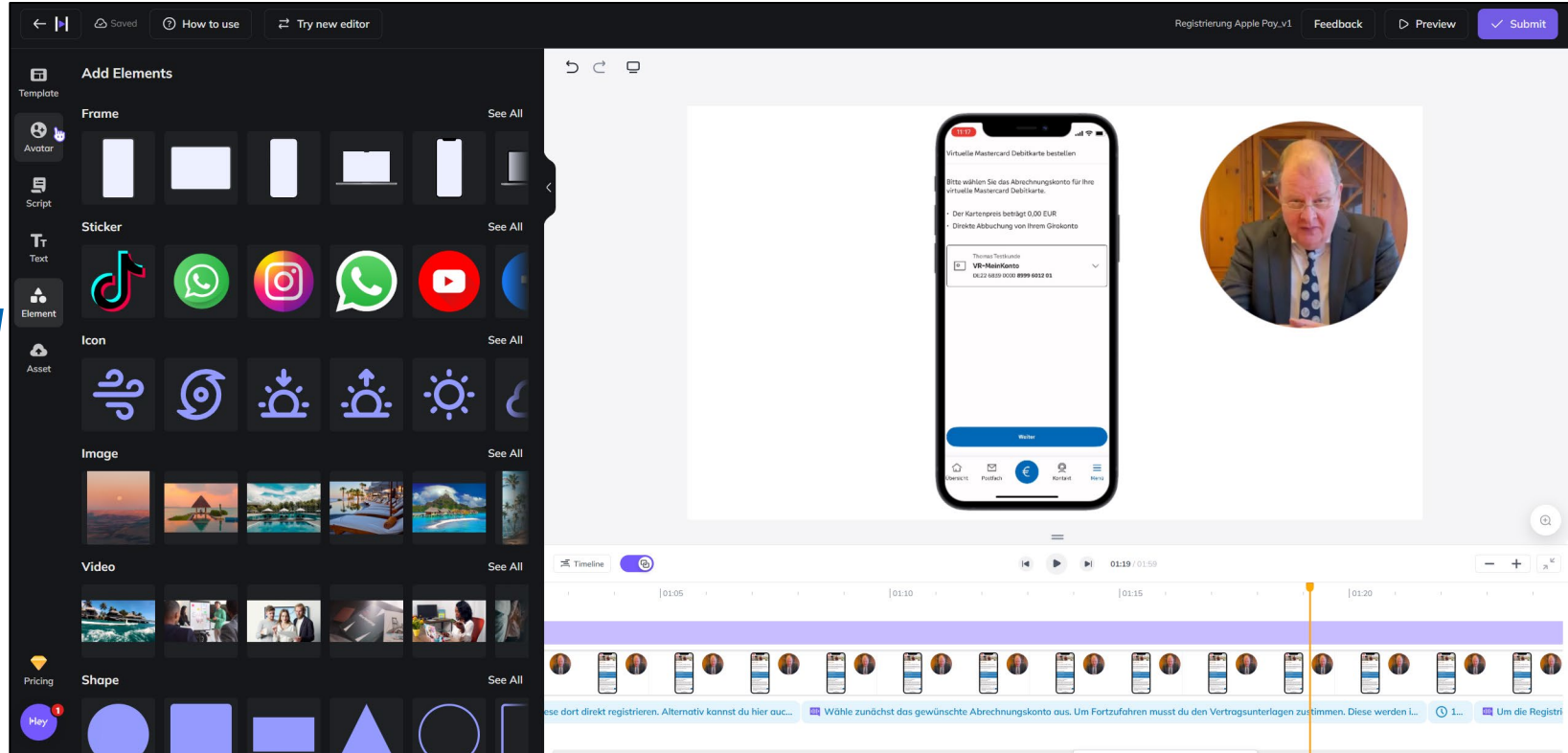
- Script:** Contains a script for a video titled "Erstanmeldung". The script includes a welcome message and instructions for first-time login. It features a "3 Seconds pause" and a "0.5 Seconds pause".
- Avatar:** Shows a circular video frame of a man speaking.
- Text:** Includes a "Text" input field with a "1.06" character count and a "Seconds pause" dropdown.
- Element:** Includes an "Asset" section with a "Juergen\_Stimme\_Audio\_1.m4a" file and a "Default locale" dropdown.
- Pricing:** Shows a "0.79 Seconds pause" and a "Play" button.

**Main Canvas:**

- Title:** "Erstanmeldung"
- Content:** "Schritt für Schritt Anleitung für den ersten Login im OnlineBanking."
- Avatar:** A circular video frame of a man speaking.
- Logo:** "Volksbank Dreiländereck"
- Hint:** "Hinweis: Dieses Video wurde mit Unterstützung durch AI generiert."

**Bottom Timeline:**

- Timeline:** A horizontal timeline showing the video's duration from 00:00 to 00:20.
- Clips:** A sequence of clips including "Live\_Video\_Juergen\_V2.mov", "3s pause", and "Halle und herzlich willkommen zu deinem ersten Login in das Online-Banking der Volksbank Dreiländereck. In diesem Tutorial ze...





# Herausforderungen und Erfahrungswerte

## Herausforderungen und Erfahrungswerte

- Freigabe der Anwendung durch die IT
- Synchronisation Screen Recording und Skript
- Einbindung von weiteren Assets/Inhalten
- SecureGo -> kein Screen Recording möglich
- Fremdsprache/Avatar und Synchronisation
- Zeitaufwand am Anfang hoch
- Bei Comic-Avataren hat HeyGen noch Schwierigkeiten



## Datenschutz

Nach Rücksprache mit unserem Datenschutzbeauftragten  
kein Problem da:

- Keine Daten verwertet werden
- Lediglich Tutorials erstellt werden
- Einwilligungserklärung zur Nutzung der Bildrechte für den Avatar wurde eingeholt



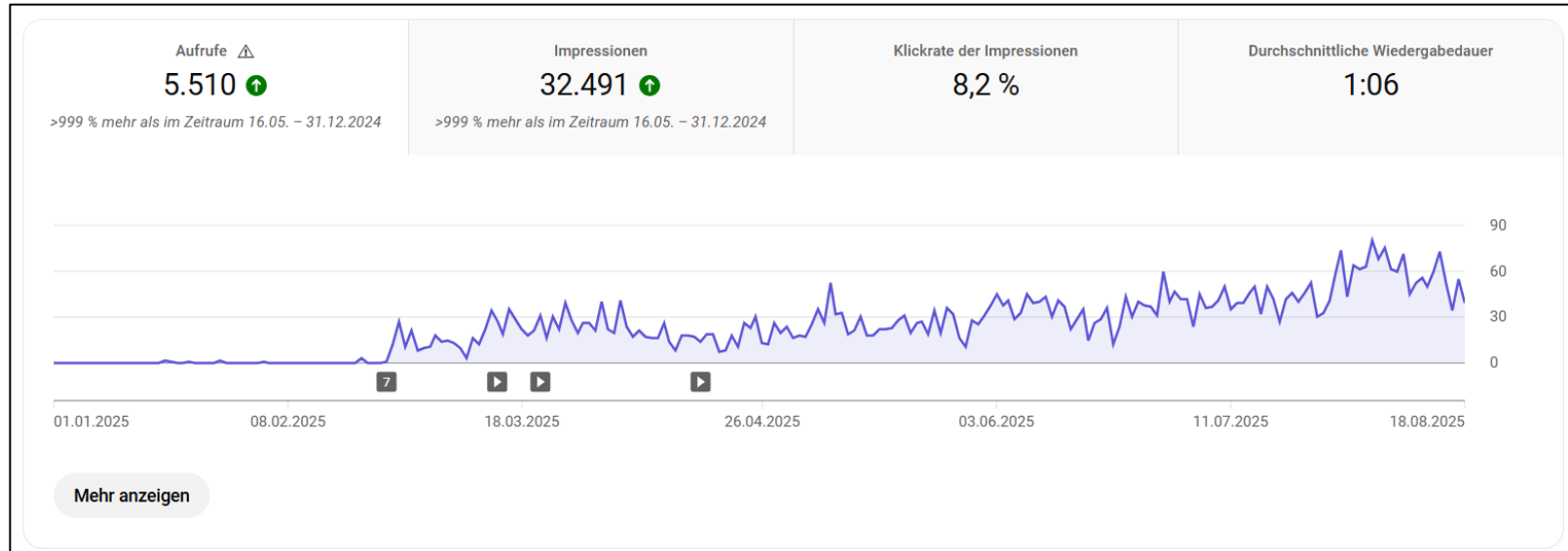
# Kennzahlen

## Kennzahlen

<p><b>Apple Pay</b> Einfach, schnell, sicher &amp; kontaktlos bezahlen.</p> <p>2:00</p>	<p>Apple Pay in der VR Banking App</p> <p> </p>		Öffentl...	▼	Keine	24.02.2025 Veröffentlicht	2.412
<p><b>Multibanking</b> Vorherige Bankverbindungen in der VR Banking App nutzen.</p> <p>2:39</p>	<p>Multibanking – Weitere Bankverbindungen in ...</p> <p>Multibankfähigkeit: alle Konten im Blick Heute zeige ich dir, wie du dich in der VR Banking App f...</p>		Öffentlich		Keine	24.02.2025 Veröffentlicht	1.218
<p><b>Erstanmeldung OnlineBanking</b> Wichtiges Tutorial für den ersten Login.</p> <p>2:46</p>	<p>Erstanmeldung im OnlineBanking   Volksbank...</p> <p>Hallo und herzlich willkommen zu deinem ersten Login ins Online-Banking der Volksbank...</p>		Öffentlich		Keine	16.04.2025 Veröffentlicht	455
<p><b>VR Banking App</b> So ist es möglich, dass du Einfach, Schnell Rechnen.</p> <p>2:28</p>	<p>Erstanmeldung in der VR Banking App</p> <p>Bankgeschäfte unterwegs erledigen: Einfach. Schnell. Sicher. Heute zeige ich dir, wie du dich...</p>		Öffentlich		Keine	24.02.2025 Veröffentlicht	316
<p><b>PIN vergessen?</b> Schnell und einfach mit deiner PIN reparieren.</p> <p>2:02</p>	<p>PIN vergessen?</p> <p>Hallo, und herzlich willkommen zu unserem neuen Tutorial. Heute zeige ich dir, wie du deine PIN gan...</p>		Öffentlich		Keine	14.03.2025 Veröffentlicht	305



## Kennzahlen



**Was haben wir uns für die Zukunft  
vorgenommen?**

## Zukunftsperspektive

- Umsetzung weiterer Tutorials (Ablösung Pay App...)
- Tutorials in Fremdsprachen
- Angebote und Unterstützung für andere Banken





Jens  
**Mutter**

Bereichsleiter  
Vertriebssteuerung

Tel. 07621 172-1311

E-Mail: [jens.mutter@vb3.de](mailto:jens.mutter@vb3.de)

in



Simon  
**Diodene**

Vertriebskoordinator  
Digitale Medien

Tel. 07621 172-1292

E-Mail: [simon.diodene@vb3.de](mailto:simon.diodene@vb3.de)

in



Fragen? 😊