



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 besonderes 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...



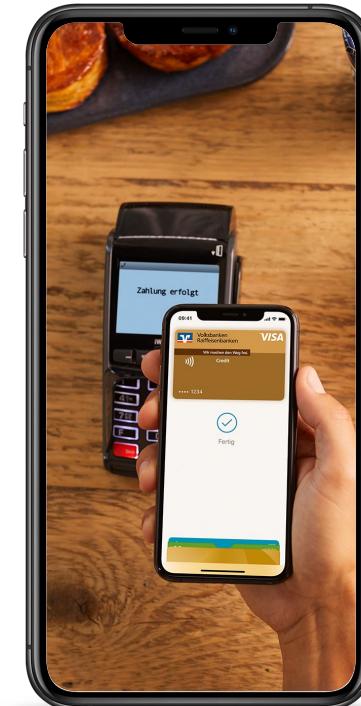
Comic Avatar



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



Apple Pay

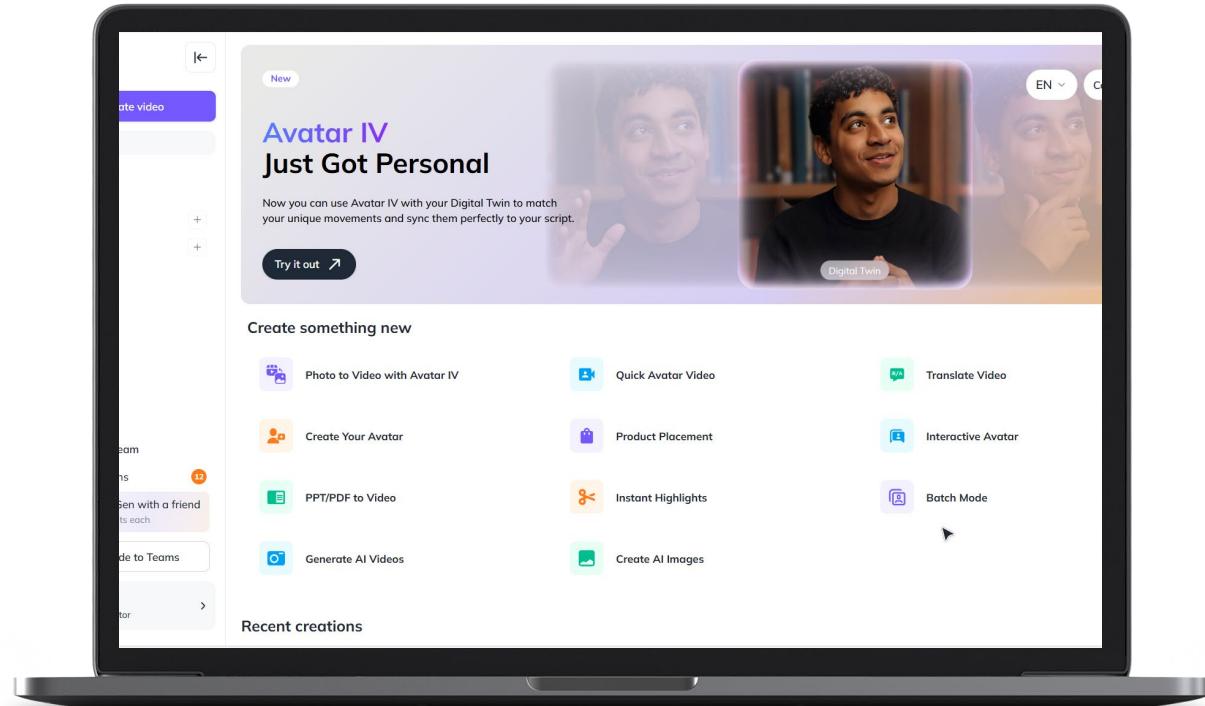
Einfach, schnell,
kontaktlos bezahlen.



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

HeyGen interface showing the creation of a video tutorial for Volksbank Dreiäandereck.

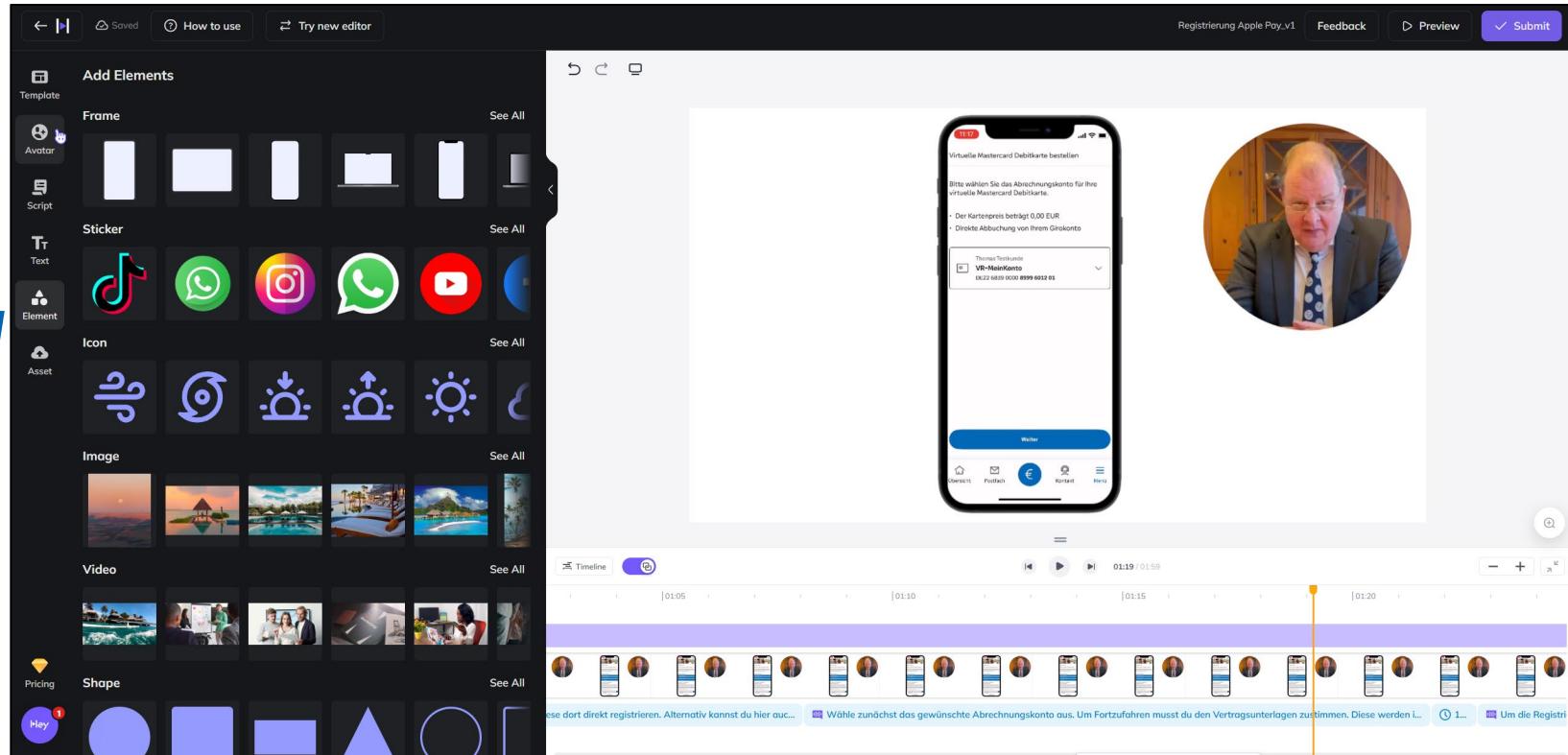
The left sidebar contains the following sections:

- Template:** Script
- Avatar:** A placeholder for an image of Juergen.
- Script:** Contains three 3-second pauses.
- Text:** Contains a 1.06-second pause.
- Element:** Contains two audio files: "Juergen_Stimme_Audio_1.m4a" and "Original accent".
- Asset:** Contains a video thumbnail showing Juergen in a suit.
- Pricing:** Shows a blue circle with a '1' and a yellow diamond icon.

The main workspace displays the generated video frame with the title "Erstanmeldung" and the subtitle "Schritt für Schritt Anleitung für den ersten Login im OnlineBanking." Below the video frame is the Volksbank Dreiäandereck logo and a note: "Hinweis: Dieses Video wurde mit Unterstützung durch AI generiert."

The bottom timeline shows the video duration from 0:00 to 0:24. It includes a preview window, a play button, and a progress bar at 0:09. The timeline also shows several video clips and their corresponding audio tracks, including "Live_Video_Juergen_V2.mov" and "Live_Video".

HeyGen



The screenshot shows the HeyGen video editor interface. On the left, there's a sidebar titled "Add Elements" with categories: Frame, Sticker, Text, Element, Icon, Asset, Image, Video, Pricing, and Shape. A blue arrow points from the top-left towards the sidebar. The main workspace displays a smartphone screen showing a banking app interface for registering a virtual Mastercard debit card. To the right of the phone is a circular portrait of a man in a suit. At the bottom, a timeline shows multiple frames of the phone screen, indicating a sequence of shots. The top navigation bar includes "Saved", "How to use", "Try new editor", "Registrierung Apple Pay.v1", "Feedback", "Preview", and "Submit".



HeyGen

The screenshot shows a video editing application with a dark theme. On the left, there's a sidebar with icons for Template, Avatar, Script, Text, Element, Asset, Pricing, and a 'Mey' section with a notification count of 1. The main area has a top navigation bar with 'Saved', 'How to use', 'Try new editor', 'Registrierung Apple Pay.v1', 'Feedback', 'Preview', and 'Submit'. Below the navigation is a toolbar with 'Asset' selected, followed by 'All', a plus sign, and a list icon. The central part of the interface features a preview window showing a smartphone displaying a banking app interface, and a circular portrait of a man in a suit. To the right of the preview is a timeline at the bottom with a purple scrubber bar and numerous small thumbnail previews of the video clips. The left side of the screen displays a grid of video clips with their names and durations: '00:13', '00:30', '00:59', '00:13', '00:27', '4.mp4', '00:19', '00:13', '01:14', '00:39', '00:41', '00:52', '01:32', and '01:53'. Each clip has a small play button icon in its top right corner.

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

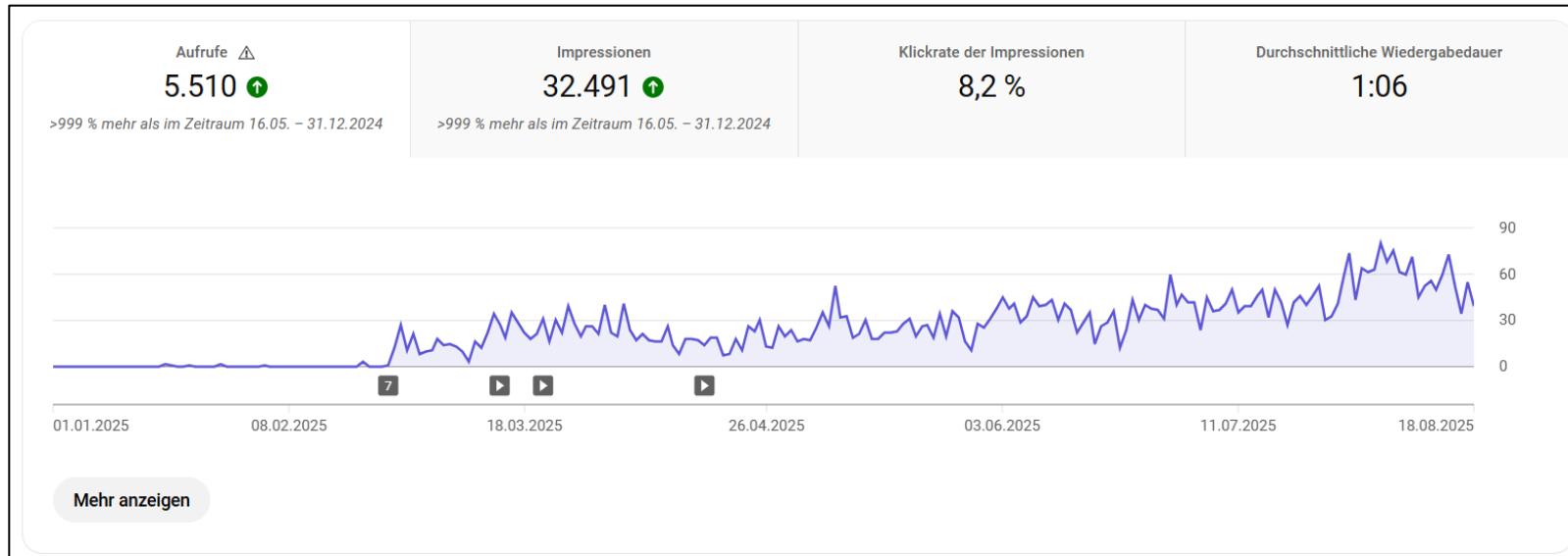


Kennzahlen

Kennzahlen

	Apple Pay in der VR Banking App	 Öffentl... ▾	Keine	24.02.2025 Veröffentlicht	2.412
	Multibanking – Weitere Bankverbindungen in ... Multibankfähigkeit: alle Konten im Blick Heute zeige ich dir, wie du dich in der VR Banking App f...	 Öffentlich	Keine	24.02.2025 Veröffentlicht	1.218
	Erstanmeldung im OnlineBanking Volksbank... Hallo und herzlich willkommen zu deinem ersten Login ins Online-Banking der Volksbank...	 Öffentlich	Keine	16.04.2025 Veröffentlicht	455
	Erstanmeldung in der VR Banking App Bankgeschäfte unterwegs erledigen: Einfach. Schnell. Sicher. Heute zeige ich dir, wie du dich...	 Öffentlich	Keine	24.02.2025 Veröffentlicht	316
	PIN vergessen? Hallo, und herzlich willkommen zu unserem neuen Tutorial. Heute zeige ich dir, wie du deine PIN gan...	 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

in



**Simon
Diodene**

Vertriebskoordinator
Digitale Medien
Tel. 07621 172-1292
E-Mail: simon.diodene@vb3.de

in



Fragen? ☺