



Der neue Berater-Chat *Moderne, integrierte Videokommunikation mit der Interaktiven Service-Plattform (ISP)*

Themenbereich: Innovation

Messe-Stand: IN02

Fragen beantwortet
Ihnen Ihre zuständige
Kundenberatung

Mit der Videoberatung ist es zukünftig möglich, einen Berater bequem und auf direktem Wege zu kontaktieren. Dafür ist es irrelevant, welches Internet-fähige Endgerät genutzt wird – vom Smartphone bis zum Desktop-Computer ist die Anwendung kompatibel und kann mit allen bekannten Browsern über die Internet-Filiale aufgerufen werden. Mit Betätigen des Video-Chat-Buttons wird der Nutzer mit einem verfügbaren Berater aus dem Kunden-Service-Center verbunden. Dabei ist es unerheblich, ob der Kunde im Online-Banking angemeldet ist oder nicht. Der verfügbare Mitarbeiter erhält eine Information bezüglich des eingehenden Video-Anrufs und wird bei Annahme mit dem Kunden verbunden.

Skype for Business

Der Berater nutzt die Anwendung »Skype for Business«. So kann er dem Kunden komplexe Themen und Produkte, wie zum Beispiel Altersvorsorge oder Baufinanzierung, näher erläutern. Neben der Video-Übertragung können beide Parteien auch den angebotenen Text-Chat verwenden, beispielsweise um Links oder schriftliche Nachrichten auszutauschen. Der Berater hat zudem noch die Möglichkeit, dem Kunden Dokumente zu übertragen oder mit ihm seine Desktop-Inhalte zu teilen.

Ausblick

Eine der geplanten Erweiterungen wird sein, dass der Kunde die Möglichkeit hat, einen Termin mit dem Berater zu vereinbaren und zum gewählten Zeitpunkt die Beratung wahrnehmen kann. Bei komplexeren Gesprächsthemen soll es in Zukunft möglich sein, einen Experten zuzuschalten oder das Gespräch direkt an den Kollegen weiterzuleiten. In den Beratungsgesprächen wird es dann auch möglich sein, die Verträge elektronisch vom Kunden unterzeichnen zu lassen, um einen direkten Produktabschluss zu erzielen. Interessenten können perspektivisch per Video-Ident-Verfahren legitimiert werden und z. B. direkt ein Girokonto eröffnen. Um den Anwendern der S-App eine noch kompaktere Applikation zu bieten, wird die Videoberatung auch bequem per App möglich sein.