



Videoberatung-Expertenchat Kundenorientiert per Video beraten

Themenbereich: Managed Services

Messe-Stand: MS01

Fragen beantwortet
Ihnen Ihre zuständige
Kundenberatung

Die Finanz Informatik bietet seit November 2015 die Videoberatung-Expertenchat als Individuelle Dienstleistung bereits zahlreichen Sparkassen an. Mit dieser Lösung wird die qualifizierte Beratung in Kundengesprächen vor Ort in der Filiale durch Hinzuschalten eines Experten ermöglicht. Bei mehr als zwei Teilnehmern steht die zentrale MCU (Videokonferenzbrücke) zur Verfügung, die virtuelle Videokonferenzräume abbildet und in die sich die Teilnehmer einwählen können. Über die zentrale MCU wird eine gesicherte Verbindung im Rechenzentrum der FI aufgebaut.

Diese Variante hat folgende Vorteile

- Buchungsmöglichkeit (Reservierung) des Videokonferenzraums mit Kalendereintrag (im VK-System) und automatisierter Einwahl
- Bildschirmübertragung des eigenen Desktops (Content Sharing)
- Kompatibilität verschiedener Endpunktypen und -hersteller
- Webbasiertes Managementsystem für Sparkassen-Administrator
 - Moderationsmöglichkeiten für laufende Videokonferenzen
 - Live Reports und Statistiken
- Ausweitung der Konferenz um zusätzliche Teilnehmer durch Moderator möglich

Zusätzlich ist nun die Zuschaltung von Verbundpartnern in ein Beratungsgespräch möglich. Die Zuschaltung erfolgt mit eigenen VK-Systemen (H.323/SIP) des Verbundpartners in den virtuellen Videokonferenzraum des Instituts.

Ausblick

- Einwahl per Telefon in eine Videokonferenz
- Externe Wahl mit VK-Client