



Nachrichtencenter und Terminvereinbarung Kundenkommunikation unter einem Dach – Schnell und automatisiert Termine mit dem Kunden vereinbaren

Themenbereich: Vertrieb

Messe-Stand: VE01

Fragen beantwortet
Ihnen Ihre zuständige
Kundenberatung

Terminvereinbarung

Die »Terminvereinbarung« ist eine herstellernerneutrale Funktion, die es Instituten ermöglicht, Kalenderfunktionen aus dem OSPlus-Portal zu nutzen. Der Institutsmitarbeiter kann in OSPlus_neo und OSPlus-Portal freie Gesprächstermine für vertriebliche Themen direkt im Kalender des Beraters suchen und reservieren. Die Terminvereinbarung schließt auch die automatisierte Buchung von zugeordneten freien Räumen und die Hinterlegung von standortspezifischen Informationen mit ein.

Mit OSPlus_neo hat der Institutsmitarbeiter neben der Änderung und Löschung von Terminen auch eine Terminübersicht nach Kunde und Mitarbeiter. Außerdem kann sich der angemeldete Institutsmitarbeiter in der Terminübersicht seine eigenen Termine anzeigen lassen.

Zusätzlich kann der Prozess »Termin vereinbaren« für Kunden in der Internet-Filiale und in der S-App bereitgestellt werden.

Anonymen Kunden steht die Funktion »Terminvorschlag« zur Verfügung. Damit ist eine zielgerichtete Überleitung an den richtigen Ansprechpartner sichergestellt.

Nachrichtencenter

Das Nachrichtencenter bietet Ihnen für die 1:1-Kommunikation zwischen Berater und Kunde eine zentrale OSPlus-Anwendung. Der Institutsmitarbeiter kann im OSPlus-Portal seine Kunden per E-Mail und über das Elektronische Postfach ansprechen oder auf eingehende Nachrichten reagieren. Zu den ePostfach-Nachrichten an den Kunden können komplett einsehbare Beraterkopien angelegt werden. MiFID-relevante ePostfach-Nachrichten und E-Mails können archiviert werden.

Durch die Integration des OSPlus-Messenger kann auf Kundenanfragen per WhatsApp aus OSPlus geantwortet werden. Voraussetzung ist die Nutzung der WhatsApp-Funktion der S Direkt. Mit dem OSPlus-Messenger stellen wir eine OSPlus_neo-Anwendung

Bitte umdrehen >>



Seite 02

zur Verfügung, um auf Kundenanfragen per WhatsApp zu reagieren. Die Rufnummer kann direkt einem Kunden zugeordnet werden, in diesem Fall wird statt der Rufnummer der Name und auf Wunsch die Personalnummer des Kunden angezeigt. Es ist möglich, einen bestehenden Chat an Kollegen zu übergeben.

Der Prozess zum Versand von Nachrichten kann in vorhandene OSPlus-Portal- und OSPlus_neo-Anwendungen integriert werden.

Fragen beantwortet
Ihnen Ihre zuständige
Kundenberatung.