

IT-BANKER

Bankmagazin mit IT-Lösungen für und aus der Bankpraxis



Cybersicherheit

Der richtige Schutz vor Angriffen

Seite 7

Onlineberatung

Software strukturiert Gespräche

Blockchain

Die Revolution beginnt

Kundennähe: Wie Banken auch in der Onlinekommunikation markenkonform auftreten

Die plattformunabhängige Software Idiligo strukturiert online geführte Gespräche und Meetings dank passgenau vorgefertigter Skripte und schafft mittels Video- und Audioübertragung größtmögliche Effizienz – digitaler Vertragsabschluss inklusive

Das Verhältnis eines Kreditinstituts zu seinen Kunden sollte sich nicht auf anonyme E-Commerce-Abwicklung und gelegentliche Werbebriefe reduzieren, sondern auf einer guten persönlichen Beziehung fußen. „Aber allzu häufig vernachlässigen Banken die direkte Kommunikation mit Kontoinhabern und Anlegern – nicht zuletzt im Zusammenhang mit der Schließung von zahlreichen Filialen. Und so laufen sie Gefahr, wichtigen Kredit zu verspielen: das Vertrauen“, sagt Frank Korthouwer, Gründer und Geschäftsführer von Idiligo in Amsterdam. Dabei gebe es bereits heute sehr gute Möglichkeiten, mit Kunden über das Internet auf einer persönlichen Ebene zu kommunizieren. Was es dazu braucht, ist ein markenkonformer und sympathischer Auftritt, der die Customer Experience im Blick behält und die Markenidentität des Kreditunternehmens in der Kundenwahrnehmung authentisch widerspiegelt.

► Zwei Stunden Zeitersparnis pro Kunde

Die von Frank Korthouwer entwickelte Idiligo-Plattform ist zurzeit für verschiedene Banken im Einsatz – zum Beispiel für die Rabobank, die diesen Kommunikationskanal bereits seit dem vergangenen Jahr bei Onlinemeetings mit Kunden in den Niederlanden nutzt. Dadurch spart die Bank nach eigenen Angaben zwei Stunden Bearbeitungszeit pro Kunde. Sie ließ hierfür eigene Gesprächsskripte entwickeln, anhand derer die Gespräche am Bildschirm sauber strukturiert einem klaren Ablauf folgen. Die Gesprächspartner brauchen lediglich einen Internetzugang und einen der üblichen Browser. Eine weitere App ist nicht erforderlich. Der Vorteil: Der Kunde kann das Beratungsgespräch bequem von zu Hause aus oder unterwegs führen. Die gesamte Abwicklung gestaltet sich zudem sehr zügig, da

Wartezeiten für das postalische Übersenden von auszufüllenden Unterlagen entfallen.

► Vertragsabschluss in Echtzeit

Kundenberater und Kunde können sich soweit gewünscht über eine Webcam „Face to Face“ begegnen oder die offenen Fragen per Telefon klären, während alle Inhalte auf einem Bildschirm dargestellt werden. Ergänzungen oder Änderungen an Verträgen können beide Parteien über die Tastatur eingeben und werden in Echtzeit angezeigt. So lassen sich Formulare während des virtuellen Meetings ausfüllen oder Dokumente ergänzend hochladen, Punkt für Punkt durchsprechen und bei Bedarf abschließend rechtssicher per digitaler Unterschrift verifizieren. Dafür hat Idiligo die inSign-Lösung von iS2 integriert, die überall auf der Welt reibungslose Geschäftsprozesse unterstützt.

► Vertrauen und Transparenz

„Der Idiligo-Anwender schafft für seinen Ansprechpartner mit diesem Tool höchste Transparenz, denn am Ende bleiben keine Fragen offen. Dies ist heutzutage für Kreditinstitute entscheidend, um die Vertrauensbasis zu stärken und auf lange Sicht erfolgreich zu akquirieren“, erklärt Frank Korthouwer. So sei ein gut gestaltetes Beratungs- oder Verkaufsgespräch auch über das Medium Internet eine hervorragende Chance, eine persönliche Beziehung aufzubauen. Zum anderen biete der Auftritt via Idiligo auch eine gute Möglichkeit, den Markenauftritt bis ins Detail zu perfektionieren. Für die Customer Experience sei es in diesem Zusammenhang bedeutsam, dass das Erscheinungsbild der Bank auch hier konsequent dem Corporate Design des Hauses folgt. ■

www.idiligo.com

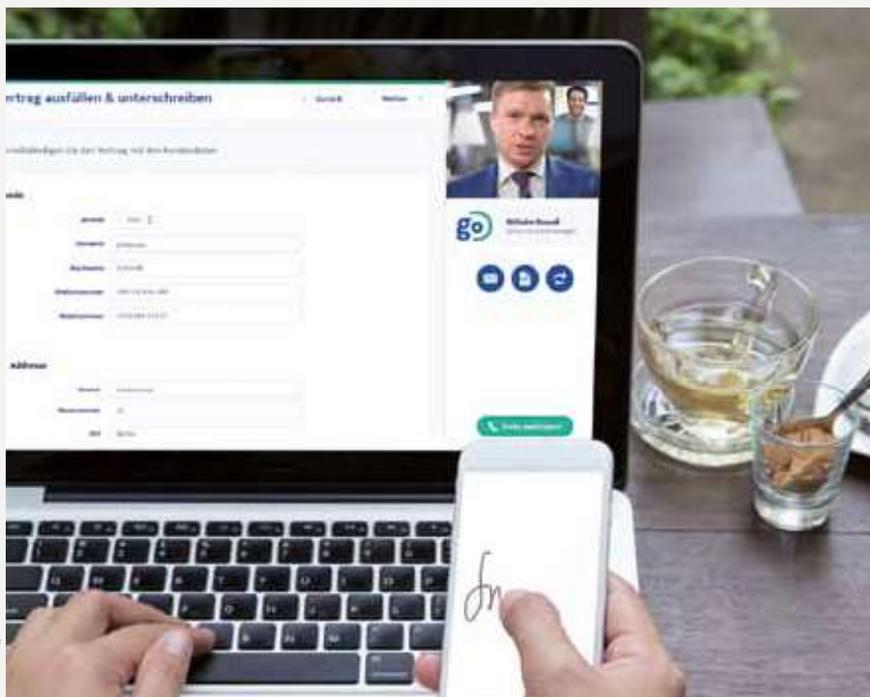


Foto: Idiligo

▲ Effizient und bequem: Mit Idiligo lassen sich Verkaufsgespräche online führen – transparent für beide Seiten