

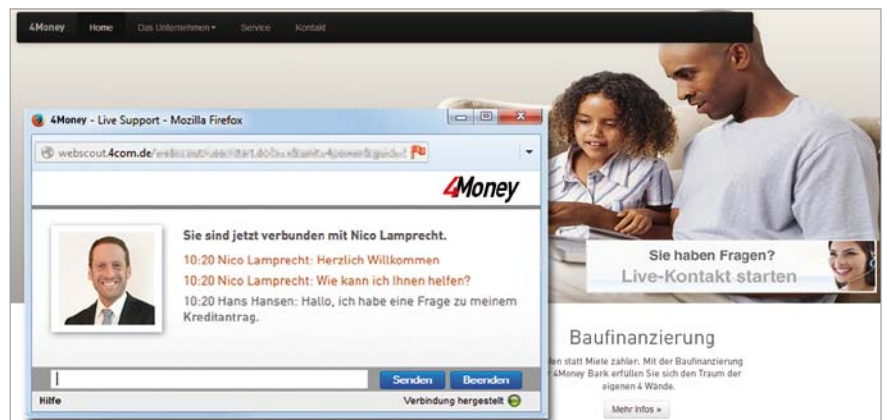
# Chatten mit dem Bankberater?

**Längst kein Standard!** Eine aktuelle Studie der PPI AG zeigt: Gerade die Hälfte der aktuell verfügbaren Bankberatungs-Software ermöglicht die direkte Kommunikation zwischen Kunde und Bankberater über das Internet – ungünstig für Kundenbindung und Kundenneugewinnung. Entsprechende Lösungen sind bei alternativen Anbietern aber längst zu finden!

Durch die zunehmende Internetaffinität der Kunden und die sinkende Besucherfrequenz in den Filialen entwickelt sich die kanalübergreifende Kundenberatung – besonders über das Internet – für den Finanzsektor zunehmend zum Muss. Doch längst nicht mit jeder am Markt verfügbaren Bankberatungslösung und Personal Finance Management-Software (PFM) ist dies auch möglich, das zeigt die aktuelle Studie „Moderne Finanzberatung – Softwarelösungen für die Praxis“ der Unternehmensberatung PPI. Untersucht wurde die Beratungs- und PFM-Software von insgesamt 13 Herstellern. Ein Ergebnis: Leistungsmerkmale für die direkte Online-Interaktion zwischen Bankberater und Kunde, etwa Co-Browsing oder Chat, sind längst nicht Standard!

## Kundennähe und persönlicher Kontakt – aus der Ferne

Beim Co-Browsing bewegen sich Berater und Kunde gleichzeitig auf Webseiten und bearbeiten etwa Formulare gemeinsam. So kann Beratung unabhängig von Filialen und Niederlassungen stattfinden. „Gerade für Banken und Versicherungen ist es notwendig – gegenüber klassischen Online-Anbietern in diesem Bereich – die Differenzierungsmerkmale „Persönlicher Kontakt“ und „Kundennähe“ auch im Online-Bereich aufrechtzuerhalten, insbesondere durch neue Kundenkontaktkanäle und Vertriebsformen im Call Center bzw. auf der Homepage“, kommentiert 4Com-Geschäftsführer Holger Klewe die Ergebnisse. „Denn gerade Banken und Versicherungen sind es, die aus Kostengründen und



Mit der Live-Beratung im Internet über Chat und Co-Browsing lassen sich Kundenzufriedenheit und Umsatz erhöhen – auch abseits der Filiale

Bildquelle: 4Com

durch die sinkende Besucherfrequenz ihr Filialnetz ausdünnen wollen und müssen“. Doch gemäß der Studie ermöglichen bislang nur 50 Prozent der Anbieter von Beratungs-Software, die primär auf den Bankberater ausgerichtet ist, die Live-Beratung mittels Co-Browsing zwischen zwei PCs. Live-Beratung per Text-Chat bieten gerade drei Anbieter an, per Video-Chat sogar nur zwei. Anbieter von PFM-Software, die stärker Endkunden adressiert, ermöglichen das Co-Browsing zu 60 Prozent, 40 Prozent unterstützen Text- und Video-Chat. „Dabei sind die entsprechenden Angebote für Video, Chat und Co-Browsing seit Jahren im Markt verfügbar“, so Klewe.

Bei der 4Com-Lösung wird dem Webseiten-Besucher das Angebot zur Live-Beratung über einen Infokasten („Haben Sie Fragen?“) angezeigt, etwa als Hilfe beim Ausfüllen von Formularen, Verträgen oder bei Fragen zum Warenkorb. Per Klick wird über verschiedene Kommunikationsformen

der Kontakt zu einem Service-Mitarbeiter hergestellt, im einfachsten Fall über Chat oder Rückruf. Bestellformulare lassen sich so gemeinsam ausfüllen, ein „Beraterpfeil“ hebt wichtige Informationen hervor. Optional können werthaltige Interessenten aktiv per „Web Radar“ angesprochen und zur Beratung eingeladen werden. Bis Ende des Jahres erweitert der Anbieter die bestehende Lösung zudem um ein weiteres Live-Beratungstool auf Basis neuer Technologien (Web RTC), das vollständig in den Professional Client und die Contact Center Suite von 4Com integriert ist. „Dadurch“, erklärt Klewe, „ergeben sich erhebliche Vorteile u.a. für die Routingabläufe der Beratungswünsche, erweiterte Möglichkeiten für die direkte Kommunikation zwischen Webseiten-Besucher und Mitarbeiter und für die Qualitätssicherung!“

**Autorin:**

Susanne Feldt,

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, 4Com