

Visuelle Online-Zusammenarbeit steigert Effizienz und Kundenbindung

Professionelle Kundenbetreuung entwickelt sich mehr und mehr zum Differenzierungsfaktor in der Finanzwelt. Durch den Einsatz von Web-Conferencing-Technologie hat die Zürcher Kantonalbank ihre Support- und Beratungsservices um eine visuelle Komponente erweitert: Mit direktem Blick auf den Kundenbildschirm arbeiten die dortigen Berater im Kundensupport rund 50 Prozent effizienter als zuvor.

Von Andreas Moser, Geschäftsführer Netviewer Schweiz AG



Andreas Moser, Geschäftsführer
Netviewer Schweiz AG

Der zunehmend härtere Wettbewerb erfordert eine neue Orientierung in der Bankenbranche: weg vom Produkt, hin zum Kunden – zumal die Produkte der verschiedenen Institute ohnehin ähnliche Charakteristika aufweisen und damit bis zu einem gewissen Grad austauschbar sind. Als wirkungsvoller Differenzierungsfaktor im Zahlungsverkehr präsentiert sich die Qualität und Schnelligkeit der Unterstützung und Beratung: Insbesondere für Firmenkunden, die jederzeit ihre Liquidität sicherstellen müssen, ist die Behebungszeit in kritischen Prozessen wie dem Zahlungsverkehr ein Qualitätsmerkmal. Eine optimale Lösung muss in dieser Situation schnell erfolgen – idealerweise, bevor Geschäftsprozesse ins Stocken geraten.

50 Prozent weniger Zeitaufwand

Doch Hilfe ist nicht gleich Hilfe. Rein auditiver Hotline-Service stösst schnell an seine Grenzen und führt dabei zu zahlreichen Rückfragen, während der Kunde jede Fehlermeldung auf seinem Bildschirm umständlich vorlesen muss. Moderne Web-Technologie bringt mit der visuellen Komponente buchstäblich eine neue Dimension ins Spiel: mit direktem Blick auf den

Monitor des Kunden bei gleichzeitig hoher Sicherheit für beide Seiten. So werden Support und Beratung zu einem Pluspunkt in Sachen Kundenbindung und Effizienz. Die Zürcher Kantonalbank (ZKB) hat das bereits erkannt: Das Finanzinstitut nutzt für die visuelle Unterstützung seiner 1100 Firmenkunden den Web-Conferencing-Service Netviewer und hat damit sehr gute Erfahrungen gemacht. «Abgesehen von der qualitativen Verbesserung arbeiten wir auch viel effizienter: Unser Aufwand für Supportprozesse hat sich um rund 50 Prozent reduziert. Wir können in der gleichen Zeit mehr Kundenberatungen durchführen und deren Qualität erheblich steigern», resümiert Stefan Lenz, Leiter Business Technology für den Vertrieb bei der ZKB. Die so gesparte Zeit steht den Mitarbeitern für eine intensivere strategische Betreuung ihrer Kunden zur Verfügung.

Sicherheit hat höchste Priorität

Im hochsensiblen Finanzbereich spielen bei der Auswahl eines solchen Services vor allem Sicherheitsaspekte eine Rolle. «Der Echtzeit-Zugriff auf den Bildschirm eines Kunden ist nicht ohne Risiko», erläutert Stefan Lenz. Aus rechtlichen Gründen muss die Nachvollziehbarkeit jeder Beratung durchweg gewährleistet sein. Netviewer erfüllt diese Forderung auf mehreren Ebenen: Zum einen verfügt die Lösung über ein mehrstufiges, zertifiziertes Sicherheitskonzept. Beispielsweise werden alle Daten sicher verschlüsselt, die Authentifizierung erfolgt über eine feste und eine zusätzliche, zufallsgenerierte PIN. Zum anderen wird jede Sitzung standardmässig als Videoformat aufgezeichnet und gemeinsam mit den Verbindungsdaten archiviert. Zusätzlich werden auch die dazugehörigen Telefongespräche aufgenommen.

Die wichtigsten Charakteristika im Überblick:

- 128-Bit-Verschlüsselung (Blowfish)
- vollständige Integration in die ZKB-eigene Infrastruktur mit eigenem Server in der demilitarisierten Zone (DMZ)
- das Kommunikationsprotokoll benötigt keine Freischaltung für die Firewall

- keine Installation auf den PCs der Berater oder Kunden
- Aufzeichnungsfunktion
- Blickrichtungswechsel
- intuitive Bedienung
- ad hoc einsetzbar.

Als Standard-Lösung der Zürcher Kantonalbank ist Netviewer vollständig in die IT-Infrastruktur sowie in die Geschäftsprozesse integriert und an alle relevanten Kontrollsysteme angebunden. Das Handling ist unkompliziert: Der Kundenberater startet den Service und initiiert die Sitzung mit seiner persönlichen Benutzerkennung. Der Kunde öffnet währenddessen das Teilnehmerprogramm direkt aus dem Internet. Die Authentifizierung der beiden Teilnehmer erfolgt über eine zufällig generierte Verbindungsnummer, die per Telefon ausgetauscht wird. Nun kann der Berater auf den Kundenbildschirm blicken und die Anwendungen sehen, die der Kunde ihm über das Netviewer-Bedienpanel freigibt. Die Fernsteuerungsoption für Tastatur und Maus ist dabei bewusst deaktiviert. Stattdessen führt der Berater sein Gegenüber per Zeigepfeil schnell und sicher zur Lösung des Problems, erklärt einzelne Funktionen oder präsentiert auf dem eigenen PC Vorschläge und Ideen.

Qualitativ bessere Kundenbesuche

«Netviewer bietet eine sehr gute visuelle Unterstützung», so Stefan Lenz von der ZKB. «Wir unterstreichen damit unsere Kompetenz und erhöhen durch schnelle Reaktion und Lösung eines Problems die Kundenzufriedenheit.» Darüber hinaus können mehr Fälle als zuvor im ersten Anlauf gelöst werden, ohne dass ein Vor-Ort-Termin nötig wäre. Die Kundenbesuche fallen dadurch nicht weg, werden aber anders gestaltet: Das Team nutzt diese Zeit nun in erster Linie zur gezielten, persönlichen Beratung und Kundenbindung. Wenn es dagegen brennt, kommt Netviewer zum Einsatz.

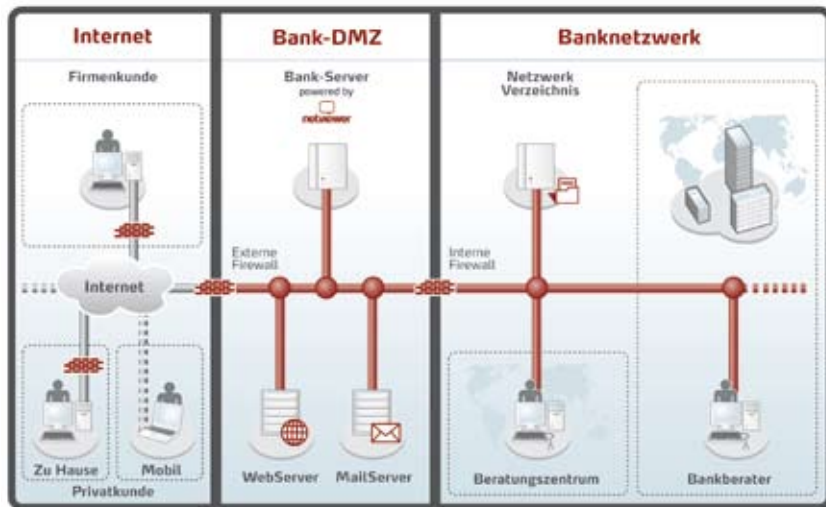
Rund 500 Mal pro Jahr, so schätzt Stefan Lenz, wird der Web-Conferencing-Service im Beratungszentrum für die Firmenkunden der ZKB genutzt, um die Schnelligkeit

und Qualität des Supports zu optimieren – sehr zur Freude der Berater. «Die Fachabteilung steht voll hinter Netviewer, die Mitarbeiter haben sich eine solche Lösung schon lange gewünscht.»

Online-Bank mit erweiterten Öffnungszeiten

Grundsätzlich lässt sich die Technologie auch im Hinblick auf die Zukunft als clevere Unterstützung in Sachen Kundenbindung etablieren. Die Idee: Eine Online-Bankfiliale, die auch ausserhalb der sonst üblichen Schalterstunden ihren Kunden zur Verfügung steht – zum Beispiel, um einen gemeinsamen Blick auf die Depotstruktur zu werfen oder ein Darlehensangebot durchzusprechen. Mit einem solchen Service könnten Banken zukünftig ihren Kunden einen grossen Schritt entgegenkommen.

Dass Web-Conferencing gerade im Bankenumfeld erhebliches Potenzial hat, zeigt nicht zuletzt eine europaweite Studie des Marktforschungsunternehmens Frost & Sullivan: 2006 wurden in dieser Branche



Die Berater verbinden sich per Netviewer direkt mit ihren Kunden. Der Service läuft über einen eigenen Netviewer-Server in der Sicherheitszone (DMZ) der Bank und funktioniert selbst durch Firewalls hindurch.

18,7 Prozent der Umsätze erzielt, Tendenz steigend. Sie liegt damit auf dem zweiten Platz hinter Hightech-Unternehmen. Net-

viewer als europäischer Marktführer zählt bereits gegen 1000 Finanzinstitutionen zu seinen Kunden.



Wo liegen die Haupteinsatzgebiete von Web-Conferencing bei Banken?

Web-Conferencing ist in vielen Bereichen sinnvoll: Intern liegt der Schwerpunkt auf der virtuellen Projektzusammenarbeit und Kommunikation. Extern lässt sich im Support die Effizienz steigern, ausserdem erlaubt die Technologie die ebenso unkomplizierte wie wirkungsvolle Präsentation von Analysen und Produkten. Mit Neu- und Bestandskunden können Bankberater darüber hinaus Offerten oder Vermögensportfolios visuell besprechen, ohne dass jedes Mal ein Bank- oder Kundenbesuch notwendig wird.

Welchen Mehrwert gewinnen Finanzinstitute durch den Einsatz von Real-

Time-Collaboration-Lösungen? Was ist der grösste Nutzen?

Mehr Effizienz, höhere Qualität und stärkere Kundenbindung. Echtzeit-Kommunikation per Internet erlaubt den einfachen und schnellen Austausch von Informationen. Damit arbeiten Banken effizienter und können die gewonnene Zeit in die intensivere Kundenberatung investieren. Im Support steigt die First-Call-Resolution-Rate, während die Zahl der Aussentermine sinkt.

Laut Marktforschungsinstitut Data-monitor erlaubt Netzwerktechnologie verbessertes Point-of-Sale-Marketing bei wartenden Kunden, zum Beispiel durch nachfragegenerierende Video-Spots. Welche Aktivitäten verfolgen Sie hier?

Kunden müssen heutzutage kaum mehr warten, sondern können stattdessen alle notwendigen Transaktionen am virtuellen Bankschalter tätigen. Mit Web-Conferencing-Services kann die Bank modernste Technologien einsetzen und gleichzeitig durch die direkte, persönliche Interaktion die Beziehung zum Kunden pflegen.

Gefragt sind zusehends integrierte Lösungen, welche die unterschiedlichen Bedürfnisse möglichst vieler Geschäftsbereiche abdecken. Was bieten Sie diesbezüglich an?

Netviewer eignet sich hervorragend zur Integration in die IT-Infrastruktur bei Finanzinstitutionen. Durch verschiedene Stan-

dardschnittstellen und APIs lässt sich der Service nahtlos in die bestehenden Prozesse einbinden, zum Beispiel in vorhandene Service-Center-Applikationen oder das CRM-System.

Welche Methoden sorgen für die nötige Sicherheit Ihrer Netzwerk-lösungen?

Das durchdachte Sicherheitskonzept von Netviewer kommt auf verschiedenen Ebenen zum Einsatz: in der Programmarchitektur (128-Bit-Verschlüsselung, VeriSign-Signatur), auf Anwenderebene (individuelle Konfiguration) und beim Datenschutz (Applikationsauswahl, Erlaubnisabfrage für Fernsteuerung und Blick auf den Monitor des Gegenübers). Die Sicherheit wurde mehrfach von unabhängigen Instituten geprüft und zertifiziert.



Netviewer Schweiz AG
Zürcherstrasse 59
8800 Thalwil

Tel. 044 722 80 00
Fax 044 722 80 01
www.netviewer.com