

UNBLU CASE STUDIES

Bessere Kundenbetreuung durch weitere Kommunikationskanäle

unblu  *BancaStato*



Kontext

Banca Dello Stato ist eine Schweizer Bank, die eine breite Palette von Finanzdienstleistungen für Kunden anbietet, die hauptsächlich im Kanton Tessin ansässig sind. Das 20-köpfige Support-Team und die 500 Mitarbeiter der Bank betreuen rund 60'000 Kunden.

Im Rahmen der übergreifenden Digitalisierungsstrategie der Bank wollte das Team seinen Kunden im Jahr 2020 neue Kanäle für den Support anbieten. Die Pandemie führte zu einer Zunahme der Nutzung von Online-Banking. Die Bank wollte daraufhin ihre Support-Kanäle verbessern, um auf den seither anhaltenden Anstieg an Kundenanfragen zu reagieren.

Um die Nachfrage nach Online-Banking zu befriedigen, veröffentlichte die Bank außerdem neue digitale Produkte und Sicherheitsupdates. Dies wirkte sich ebenfalls auf die Zahl der Serviceanfragen aus. Insgesamt ist der Aufwärtstrend bei den Supportanfragen mit einem Anstieg von 15 % in der ersten Hälfte des Jahres 2023 konstant geblieben.

Erste Ziele: Den Kunden Zugang zu neuen Support-Kanälen bieten und den Anstieg der Kundenanfragen ohne Beeinträchtigung der Servicequalität bewältigen. Steigerung der Effizienz und Aufklärung, um die Zahl der Wiederholungsanrufer zu minimieren.

Ziele

1

Verlagerung eines bestimmten Prozentsatzes der Telefonanrufe auf effizientere Kanäle, ohne die Serviceerfahrung zu beeinträchtigen

2

Bereitstellung von visueller Echtzeitführung für die Zusammenarbeit auf der öffentlichen Website und im e-Banking, um die Kunden bei der Nutzung digitaler Tools zu unterstützen

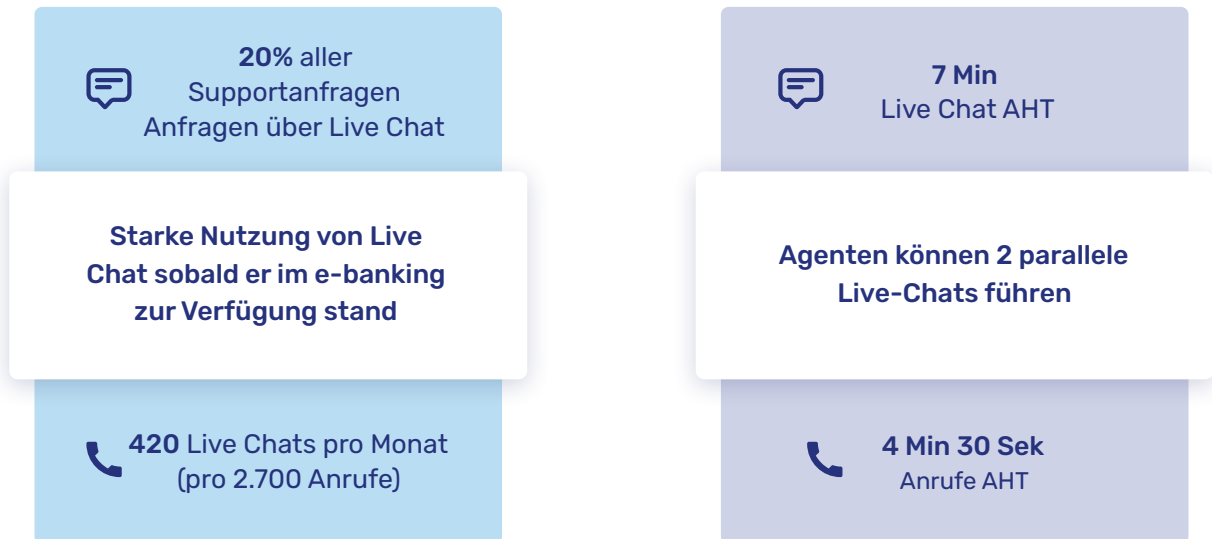
3

Bereitstellung eines Tools, das Callcenter-Agenten hilft, ihre täglichen Aufgaben zu erledigen



Ergebnisse

Durch die Integration von Live Chat und Co-Browsing konnte das Team seine Supportkanäle erweitern. Mit dem Live-Chat-Kanal kann ein einzelner Agent mehrere Anfragen gleichzeitig bearbeiten, was die Effizienz der Interaktionen erhöht.



Co-Browsing wirkt sich in gleicher Weise auf die Effizienz aus, da die Mitarbeiter komplexe Anfragen zeitnah bearbeiten. Die verbesserte Zusammenarbeit ermöglicht es ihnen auch, die Kunden zu schulen.

↑ 15% der Anrufe nutzen Co-Browsing

10 min AHT für PIN based Co-Browsing Telefonanrufe



Kundenpräferenzen:
Starke Akzeptanz von visueller Echtzeitführung



Agenten berichten, dass sie mehr Zeit für die Schulung von Kunden verwenden können - das reduziert den Bedarf für zusätzliche Betreuung in der Folge.



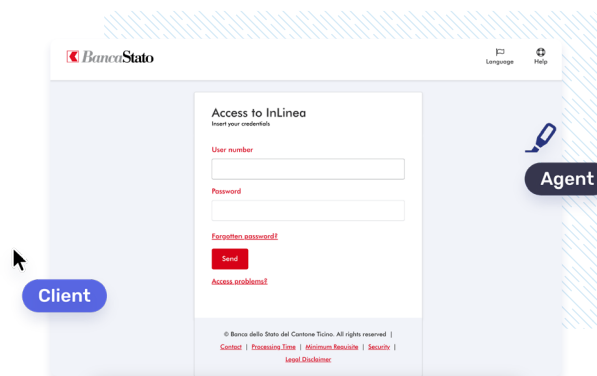
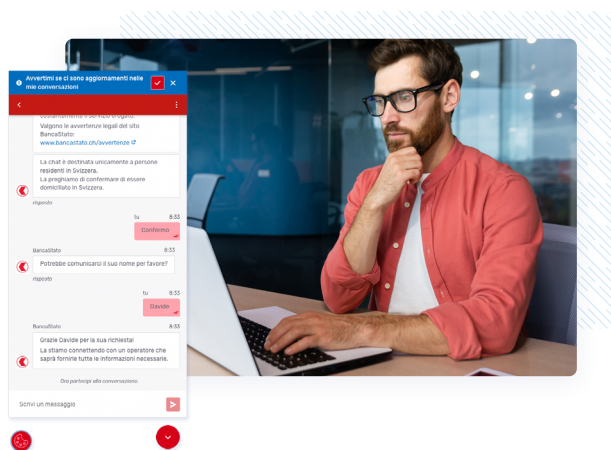
Hohe Kundenzufriedenheit mit Co-Browsing

Die Lösung Live-Chat und Co-Browsing

Der Live-Chat ist eine Messaging-Lösung, die in die Website einer Bank integriert ist und Kunden oder Besuchern eine Möglichkeit bietet, mit einem Mitarbeiter zu kommunizieren. Er ermöglicht schnelle, konforme Unterstützung, ohne dass die Agenten überlastet werden.

Für komplexere Szenarien in der Kundenbetreuung ermöglicht Co-Browsing den Agenten, in Echtzeit mit Kunden an Dokumenten zusammenzuarbeiten und sich zusammen durch das e-Banking oder gesamte Internet zu bewegen.

Anders als bei Screen Sharing können beim Co-Browsing beide Teilnehmer sowohl auf der öffentlichen Website als auch im eingeloggten Bereich mit denselben Elementen interagieren. Als Omnichannel-Lösung kann Co-Browsing einfach aus einem Live Chat gestartet oder zu einem Telefonat hinzugefügt werden, was es zu einer flexiblen und vielseitigen Lösung für Agenten und Kunden macht.



“Die Integration von Live-Chat und Co-Browsing hat unsere Fähigkeit, einen effizienteren und qualitativ hochwertigeren Service zu bieten, verbessert. Indem wir diese digitalen Kanäle zusätzlich zu den physischen zur Verfügung stellen, bringen wir unsere Nähe zu den Kunden zum Ausdruck.”



Nicola Andretta
Head of supportoATTIVO

Neben Banca Dello Stato
arbeitet Unblu mit 80% der
Kantonalbanken.

Möchten Sie mehr erfahren?

Besuchen Sie www.unblu.com/resources, um auf Webinare,
Dokumente und Anwendungsfälle über unsere Funktionen und
Lösungen zuzugreifen

Bei Fragen erreichen Sie uns unter sales@unblu.com

