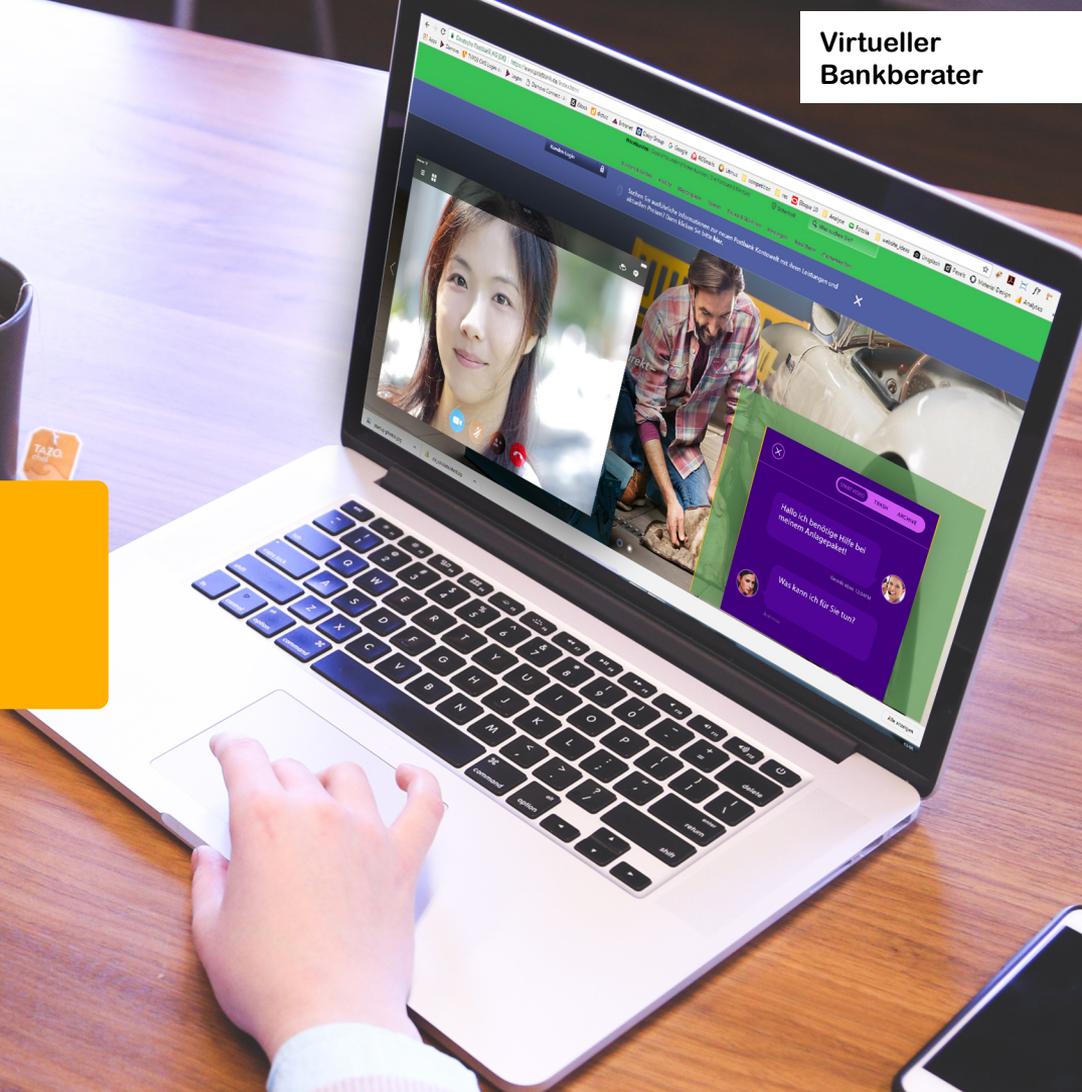


**Digitale Kundenberatung  
Von Angesicht zu Angesicht, auch  
außerhalb der Bankfiliale.**



## Situation

- Kunden erwarten eine Vielzahl an digitalen Kontaktaufnahme-Möglichkeiten
- Beratungsintensive Produkte lassen sich nur schwer über das Telefon erläutern
- Häufige Abbrüche bei Online Produktkäufen durch die Bankkunden

## Ziel

- Breites Angebot von analogen und digitalen Kontaktkanälen schaffen
- Schnelle, digitale Expertenberatung per Chat, Co-Browsing und Video ohne technische Hürde für den Bankkunden
- Geringere Abbruchraten durch die Bankkunden bei Produktkäufen



## So hat die Innovation Alliance das Problem gelöst:

Hat ein Bankkunde Unterstützungsbedarf bei einer webbasierten Anwendung der Bank, kann er einen Kundenberater per Text-, Audio- und Videochat kontaktieren und sich von diesem unterstützen oder beraten lassen. In der Anwendung kann der Kunde frei navigieren und der Mitarbeiter die Aktivitäten des Kunden auf Wunsch verfolgen, um ihm Hinweise z.B. zur korrekten Befüllung der Eingabemaske zu geben und ihn auch bei Folgefragen zu unterstützen.

Mithilfe der digitalen Kundenberatung im Contact Center wird eine audiovisuelle Brücke zwischen den digitalen und stationären Vertriebskanälen geschaffen. Denn ein multimedialer Kanal kombiniert die Verfügbarkeit von Online Medien mit dem Erfolg einer persönlichen Beratung.



# Meine Digitalisierung:

## So profitiert das Contact Center

- Differenzierung durch individuelleren Service
- Effizientere Beratung durch bedarfsgerechte Unterstützung der Kunden
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit

## So profitieren Marketing & Vertrieb

- Umsatzsteigerung durch persönliche Beratung auch außerhalb der Filiale
- Verringerung der Abbruchquoten bei Online Produktkäufen

## So profitieren die Kunden

- Erreichbarkeit der Bank über zusätzliche Kontaktkanäle
- Schnelle, visuelle & empathische Hilfe ohne Installation zusätzlicher Software
- Kundenindividuelle Gestaltung der Inanspruchnahme der Beratung



# Das Team

**D A M O V O**

**Damovo**

Gegründet: 2011

Mitarbeiter: +400

**[www.damovo.com](http://www.damovo.com)**

Damovo liefert technologiebasierte Kommunikations-Lösungen für Geschäftskunden weltweit. Unser Ansatz ist es, den digitalen Wandel unserer Kunden durch den richtigen Einsatz kollaborativer Technologien, moderner operativer Tools und innovativer Service-Konzepte zu unterstützen.