

**Wandel von der Privatbank zur
Erlebnisbank**

**Wie neue Kundenerlebnisse beim
Beratungsgespräch für mehr
Kundenkontakte sorgen**

Situation

- Gesprächsaufzeichnung zur rechtlichen Absicherung sind notwendig.
- Kann man daraus mehr machen als nur eine rechtliche Lösung?

Ziel

- Eine bessere Kunden Experience schaffen: “Erlebnisbanking”.
- Mehrwert aus den Beratungsgesprächen ziehen.
- Optimierung der eigenen Beratungsdienstleistung.

So hat die Innovation Alliance das Problem gelöst:

- Einführung von Video in jedem Besprechungsraum: Cisco Collaboration Voice und Video, Jabber, Spark, DX80.
- Verint Recording Lösung, Thin-Client-Umgebung.

Meine Digitalisierung:

Resultat für den Kundenberater

- Rechtliche Absicherung und Optimierung der Beratungsdienstleistung.
- Hinzuschalten von Finanzexperten per Video.

Resultat für den Bankkunden

- Neuartiges “High Class” Kundenerlebnis beim Beratungsgespräch.

Resultat für Marketing & Vertrieb

- Differenzierung durch besseren Beratungsservice.
- Erhöhung des Kundenkontaktes.



Das Team



Damovo liefert technologiebasierende Lösungen für Geschäftskunden weltweit. Das Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services und Global Managed Services.

www.damovo.de



Cisco Systems GmbH Deutschland. Cisco ist der weltweit führende Technologie-Anbieter, der seit 1984 das Internet zum Laufen bringt. Das Produktportfolio umfasst unter anderem Lösungen für Netzwerk, Collaboration, Data Center, Security sowie Service Provider.

www.cisco.de