

Wie die Banken ihre (digitale) Zukunft wiedergewinnen

Helfen digitale Plattformen der Finanzdienstleistung? Sven Kolb, Geschäftsführer der von der USU Software AG neu gegründeten Marke für digitale Customer First-Lösungen, unymira, ist sich dessen sicher, wie er im Gespräch mit der Redaktion von CallCenter for Finance berichtet.



„Nur wer Ladezeitoptimierung, UX, kurze Releasezyklen, mobile Verfügbarkeit und Omni-Channel-Integration beherrscht, wird zukünftig erfolgreich sein.“
Sven Kolb, Geschäftsführer unymira

Wenige Branchen sind derzeit so radikal von der Digitalisierung betroffen wie Banken und Versicherungen. Gleichzeitig bescheinigen aktuelle Studien der Finanzbranche erhebliche Defizite im Aufbau und der Nutzung digitaler Infrastrukturen und in der Kundennähe. Was muss sich ändern und gibt es einen Königsweg?

Kolb: Nehmen wir als Beispiel WhatsApp. Gerade jüngere Bankkunden möchten auf diese Art der schnellen, einfachen Kommunikation nicht verzichten – auch nicht, wenn sie Informationen mit ihrer Bank austauschen. Erste Banken bieten bereits Überweisungsmöglichkeiten über WhatsApp an. Neben dem Dialog per Messenger bieten auch Web-Chats oder Videoberatung neue digitale Möglichkeiten des Austausches. Natürlich sind Sicherheits- und Compliance-Hürden zu

überwinden, aber wer die digitale Entwicklung nicht konsequent vorantreibt – technologisch und organisatorisch –, der wird den globalen Wettbewerb um die Kunden verlieren.

Können Sie skizzieren, welche Technologien heute bereits verfügbar sind, die das Fundament für einen modernen digitalen Kundenservice bilden?

Digitale Service-Plattformen nehmen in diesem Zusammenhang eine Schlüsselposition ein. Denn sie gewährleisten eine durchgängige Verfügbarkeit von Informationen, schnelle Reaktionen auf Serviceanfragen und bieten die Möglichkeit, Self-Service-Angebote zu nutzen. Nur wer Ladezeitoptimierung, UX, kurze Releasezyklen, mobile Verfügbarkeit und Omni-Channel-Integration beherrscht, wird zukünftig erfolgreich sein. Darüber hinaus bündelt ein integriertes Social Media Management sämtliche Customer Service-Anfragen über alle sozialen Kanäle wie Facebook, Chats, Foren oder Blogs und weist diese automatisch den zuständigen Service-Mitarbeitern zu.

Wie gestalten Sie dabei den Wissenstransfer zwischen den Service-Mitarbeitern und den Kunden?

Auch hierbei ist es entscheidend, die Perspektive des Kunden einzunehmen. Das bedeutet zum Beispiel, dass alle Kunden über jeden Kommunikationskanal dieselbe, aktuelle und qualitätsgesicherte Information erhalten. Dazu müssen sie auf eine gemeinsame Wissensbasis zugreifen. Der positive Nebeneffekt: Die Wissensinhalte können an einer zentralen

Stelle gepflegt werden. Auch neue Technologien wie z.B. intelligente Chatbots, die gerade für Call Center, Social Media oder Self-Service immer wichtiger werden, greifen auf diese Wissensdatenbank zu. Viele Anfragen zu Standardthemen können durch Bots abgedeckt werden, und das rund um die Uhr. Außerdem qualifizieren sie komplexere Themen vor. Aber auch hier muss das Zusammenspiel zwischen Mensch und Maschine exakt aufeinander abgestimmt werden. So ist es zum Beispiel sehr wichtig, dass Chatbots Eskalationspunkte anbieten, an denen der Kunde bei Bedarf an einen Mitarbeiter weitergeleitet wird.

Vor kurzem haben Sie innerhalb der USU-Gruppe einige Geschäftsbereiche zusammengelegt und unymira gegründet. Was können Kunden erwarten, und welche Neuerungen präsentieren Sie auf der CCW 2018?

Mit unymira bündeln wir die Erfahrung aus über 10.000 Kunden-Projekten und bieten Lösungen für alle Facetten der intelligenten digitalen Kundenkommunikation. Wir nennen das Customer-First-Lösungen. Neben Chatbots, Social-Media-Management und unserer aktiven Wissensdatenbank stellen wir auf der CCW eine neue Generation der selbstlernenden Suche vor. Diese basiert auf einem Crowd-Sourcing-Ansatz und bündelt die Intelligenz einer großen Anwendergruppe durch das Bereitstellen von Fragen, Synonymen und Begriffen einer Branche und Sprache. Damit stellen wir sicher, dass Anwender genau die Dokumente finden, die sie möchten. ■