

Chat-Kanal für Finanz-Dienstleister





Change Driver

Ein Finanzdienstleister stellt sich die Aufgabe, im Bereich der Kreditvergabe für Privatkunden ein deutliches Wachstum zu erzeugen.

Dabei möchte das Unternehmen in erster Linie ein bisher nicht erschlossenes Marktsegment gewinnen.

Zielgruppe sollen diejenigen Menschen sein, für die der Gang in die Bank eine inakzeptable Hürde darstellt, sei es aus Gründen des Zeitaufwandes oder aus Angst der persönlichen Abweisung ihres Kredit-Anliegens.

Ein erster Versuch, Anträge per Online-Formular zu ermöglichen, fand keine Akzeptanz: Bei den Online-Produktkäufen gab es hohe Abbruchquoten.

DAMOVO



The screenshot displays the Damovo chat interface. On the left, a sidebar lists two agents: Peter Müller (Experte für Kreditvergaben, 5 min) and Monika Mustermann (2 min). The main chat area shows a conversation with Peter Müller. The chat header indicates 'Peter Müller schreibt gerade...'. The chat history shows a message from Peter Müller at 12:40: 'Guten Morgen! Ich bräuchte Ihre Hilfe bei einem Kreditantrag...'. The agent's response at 12:43 is: 'Guten Morgen! Was kann ich für Sie tun?'. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Schreiben Sie hier Ihre Nachricht...' and a send button.



Damovo Approach

Die Contact Center-Plattform des Finanz-Dienstleisters wird um einen zusätzlichen Kanal erweitert.

Die Kunden haben nun die Möglichkeit, über die Webpage der Bank ihr Anliegen bzw. etwaige Rückfragen per Chat vorzubringen. Das Ausfüllen der Online-Anträge wird mit Co-Browsing unterstützt.

Den Contact Center-Agenten, deren Skills als Experten für Kreditvergabe definiert sind, werden die Chats mit hoher Priorisierung wie eingehende Calls zur Verfügung gestellt.

Bearbeiten die Contact Center-Agenten eine Chat-Anfrage, so werden sie für diesen Zeitraum als besetzt markiert, stehen also für eingehende Calls nicht zur Verfügung.



Customer Value

DAMOVO

So profitieren die **Kunden**

Durch die Anonymität des Kanals „Chat“ fällt es den Kunden leichter ihr Anliegen auf eine Kreditvergabe vorzubringen.

Die Anfrage kann jederzeit bequem und von überall gestellt werden. Der Anfahrtsweg zur Bank und etwaige Wartezeiten entfallen.

Das Ausfüllen der Online-Formulare stellt dank der Hilfe per Co-Browsing kein Hindernis mehr dar.



So profitiert das **Unternehmen**

Die neue Lösung hat sich bereits innerhalb eines Jahres amortisiert.

Das Kreditvolumen für Privatpersonen hat sich verdoppelt.

Es können viele Abschlüsse verzeichnet werden, die auf kurzentschlossene Anfragen zurückzuführen sind.