

Persönlich, nah, auch digital

**Die Online-Beratung
der Kreissparkasse Köln**

12.9.2017, Glory Innovation Forum



Die Idee

**In allen Lebenslagen –
die Online-Beratung der
Kreissparkasse Köln**

Video:
<https://vimeo.com/104083461>



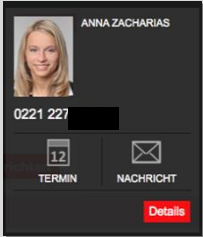
Das Beste aus beiden Welten

Keine Kopie einer Direktbank – sondern Übertragung des Sparkassengedankens in die digitale Welt



Online

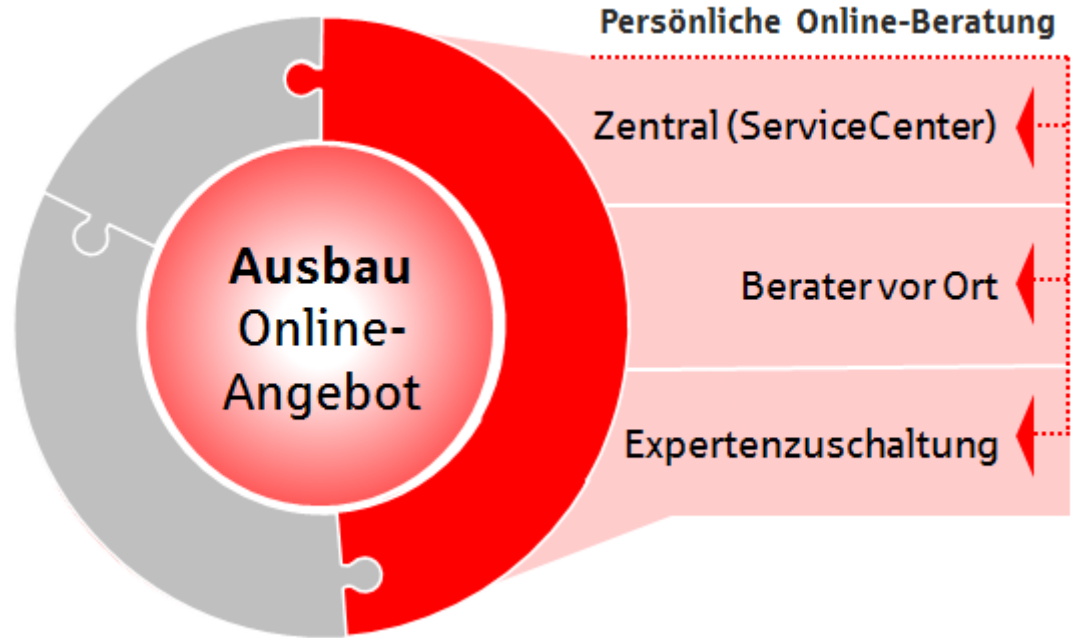
- Weltweite Verfügbarkeit
- Erweiterte Erreichbarkeit
- Schnelle Abwicklung
- Innovative Tools



Filiale

- Persönlicher Ansprechpartner vor Ort
- Komplexe persönliche Beratung
- Ganzheitlicher, individueller Beratungsansatz

Eine Lösung für alle Kanäle



Online- Beratung

Zentral in der
Telefonischen
Kundenberatung



- Angebot etabliert seit März 2013
- Erweiterte Erreichbarkeit
- Schnelle Abwicklung von Geschäftsvorgängen
- Standardleistungen via Text- und Video-Chat
- Erreichbar für Kunden und Nichtkunden

Online- Beratung

In der Filiale vor Ort



- Text-Chat dezentral seit 2. Juni 2014 an jedem Arbeitsplatz über vorhandene Thin-Clients
- Video-Chat dezentral seit Sommer 2015 an 120 Standorten (Filialen und Firmenkunden-Direktionen über separate Technik (DSL- & WLAN- Infrastruktur, Notebooks))

Online- Beratung

Zuschaltung von Experten



- Zuschaltung von dezentral organisierten Experten, z.B. Baufinanzierungsberater, Versicherungsexperte, Vermögensberater ...
- Zuschaltung von zentral organisierten Experten, z. B. mit Standorten in Köln oder Siegburg

Von jedem Ort

Einfache Nutzung auch
mobil möglich

- Nutzung von Internetstandards (Web-RTC oder Flash)
- Nutzbar mit jedem Endgerät (Smartphone, Tablet, PC)
- In der Regel keine Softwareinstallation notwendig
- Echtzeitkommunikation per Video, Text und Chat möglich
- Messenger Funktion analog WhatsApp ebenfalls integriert



Unsere digitale Visitenkarte

**Direkte Kommunikation
mit dem persönlichen
Berater, inklusive Zugriff
auf dem Kalender**



Die Technik dahinter

Der Kunde ist wieder für den Berater erreichbar

Kunden ansprechen

Karte

Nachname:

Vorname:

Pers.-Nr.:

KBOE:

[Oftbelleiste aktualisieren](#) [Suchen](#)

[Alle ansprechen](#)

Nachname	Vorname	Pers.-Nr.	Logon seit	Status
Graf	Carsten	0394250209	12.03.2024 10:56:09	
Keller	Jens Peter	0394250209	12.03.2024 11:05:01	
Hoffmann	Uwe	1051544509	12.03.2024 10:57:59	
Beyer	Michael	0704454509	12.03.2024 11:02:05	
Wink	Torsten	0404534909	12.03.2024 10:49:28	
Hedkamp	Bernad	1434743909	12.03.2024 10:59:48	
Preuß	Michael	1702738109	12.03.2024 11:04:42	
Reumann	Klaus	0404994909	12.03.2024 11:03:28	
Heuer	Matth	0404994909	12.03.2024 10:59:03	
Güll	Matth Dennis	1005494909	12.03.2024 11:03:04	
Orange	Stefan	1005494909	12.03.2024 11:03:01	
Wiking	Thomas	0570965709	12.03.2024 11:04:01	

Onlineliste

Nachrichtentyp: ☒ E-Mail (an Kunden senden)

Von:

Ani:

Vertraulich: ☐

Vorlage:

Betreff:

Nachricht:

[Online-Beratung starten](#)

Visitenkarte anhängen: ☒

Nachrichtenvorlage verwenden

Bitte geben Sie Werte für die unten genannten Platzhalter an (diese werden dann automatisch in die verwendete Vorlage eingefügt).

Gesprächsart: ☐ Videochat ☐ Textchat

Datum der Onlineberatung:

Uhrzeit der Onlineberatung:

[Abbrechen](#) [Übernehmen](#)

Mit * gekennzeichnete Felder sind Pflichtangaben

Einladung

Benachrichtigung

Ihr Wunschkunde Markus Stiefelhagen (Pers.-Nr.: PERSNR00180123039489) hat sich gerade im Online-Banking angemeldet und kann jetzt angesprochen werden.

[Später ansprechen](#) [Direkt ansprechen](#)

Mit * gekennzeichnete Felder sind Pflichtangaben

Wunschliste

Wunschliste

Sofort-Chat

Der Schlüssel wurde erfolgreich gespeichert

Gesprächsart: ☐ Videochat ☒ Textchat

Aktueller Schlüssel: **3336163180**

Gültigkeit des Schlüssels: noch 14:52 Minuten

Zur Eingabe des Schlüssels gelangt Ihr Kunde auf unseren Internet-Seiten über den Link "Sofort-Chat starten". Der Link befindet sich am unteren Ende jeder Seite neben dem Link "zum Seitenanfang".

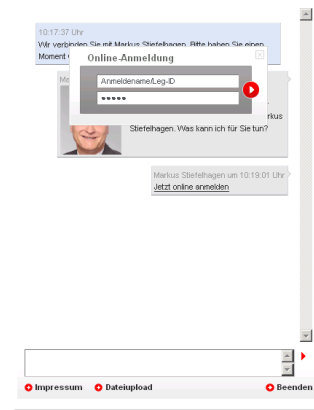
[Schlüssel generieren](#)

Sofort-Chat

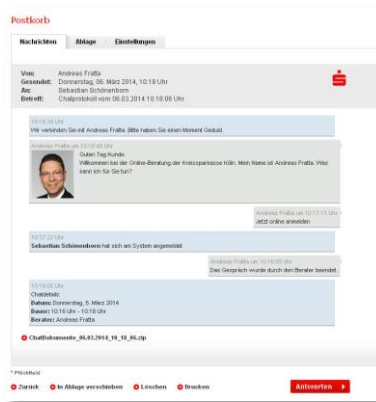
Die Technik dahinter

Vom Beratungsgespräch bis zum gesicherten Fallabschluss

Sicherer Datenraum inkl. Dokumentenaustausch



Legitimationsprüfung
mittels Online-Banking
jederzeit möglich

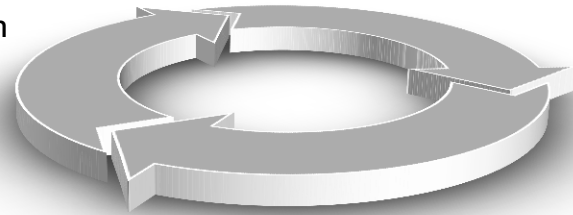


Dokumentenablage erfolgt im Postkorb.
Jederzeitige Wiederaufnahme des Vorgangs
über Antwortfunktion möglich.

Die Technik dahinter

Workflowsystem und zentrale Ablage jeglicher Online-Kommunikation

Alle Kontaktanfragen, Onlineformularanfragen, Chat-Protokolle etc. kann jeder Berater als Gesprächsvorbereitung zu jedem Kunden aufrufen.



Kontaktanfragen suchen

Suche

Suchname: Suchfeld:

Vorname: Nachname:

Telefon: E-Mail:

Status: Vorgangnummer:

Erst-Eingang von: bis: bis:

Alle Vorgänge

	Letzter Aktion	Name	Status	Thema	WST/DE	Erst-Eingang
		Stiefelhagen, Markus	Neu (offen)	Einladung zur Online-Beratung	0100100	24.02.2014 11:04
		Stiefelhagen, Markus	Neu (offen)	Onlineformular vom 20.02.2014 15:07:24 Uhr	0100100	20.02.2014 15:07
		Stiefelhagen, Markus	Neu (offen)	Onlineformular vom 20.02.2014 15:06:38 Uhr	0100100	20.02.2014 15:06

Nachrichte an Stiefelhagen, Markus

Nachrichtentyp:

Von:

An:

Vertraulich:

Betreff:

Nachrichte:

Anlage von Wiedervorlage und Festhalten des Vertriebs-erfolgs

Wiedervorlagentermin:

☐ Termin verschieben

☐ Kunde wurde nicht erreicht

☒ Wiedervorlage

Datum:

Bemerkung:

Fallabschlussende Status:

☐ Kunde hat das angefragte Produkt abgeschlossen

☐ Kunde hat ein anderes Produkt abgeschlossen

☐ Kunde hat kein Produkt abgeschlossen

Jederzeitige Wiederaufnahme des Vorgangs und direkte Kommunikation mit dem Kunden (per SMS, Postkorbnachricht, E-Post, E-Mail etc.).

**Die Online-Beratung der
Kreissparkasse Köln ist ein
weltweit einzigartiges Angebot,
das die digitale mit der analogen Welt
verbindet.**

Vielen Dank.



Markus Stiefelhagen
Bereichsdirektor Innovationen
Telefonnummer: 0221 227 1910
E-Mail-Adresse: markus.stiefelhagen@ksk-koeln.de