

TeamViewer Engage im Bankenwesen

Intelligente Unterstützung des Kundenservice-Centers



BKS Bank

Ausgangssituation

Die BKS Bank AG ist mit ihrer 100-jährigen Unternehmensgeschichte eine traditionelle Full-Service-Bank mit Sitz in Klagenfurt, Österreich. Sie betreibt das Bank- und Leasinggeschäft in Österreich, Slowenien, Kroatien und in der Slowakei.

Neben einer exzellenten Kundenbetreuung fokussiert sich das Geldinstitut auf seine digitale Transformation, die sich durch alle Bereiche des Bankgeschäfts zieht – von Produkt- bis Serviceangeboten für Kunden bis hin zu komplexen internen Prozessen. Die Gründung der eigenen Online-Bank „BKS Bank Connect“ war ein wesentlicher Meilenstein auf dem Weg zur Digitalisierung - sie ist die perfekte Ergänzung zum Filialnetz und erlaubt es Kunden, alle gewohnten Bankdienstleistungen online abzuschließen.



Gründungsjaar: 1922



Hauptsitz: Klagenfurt, Österreich
Standorte: 64 Filialen in Österreich, Slowenien, Kroatien, Slowakei



Branche: Bank- und Leasinggeschäft



Mitarbeitende: rund 1.100



Bilanzsumme 2021: 10,6 Mrd. EUR

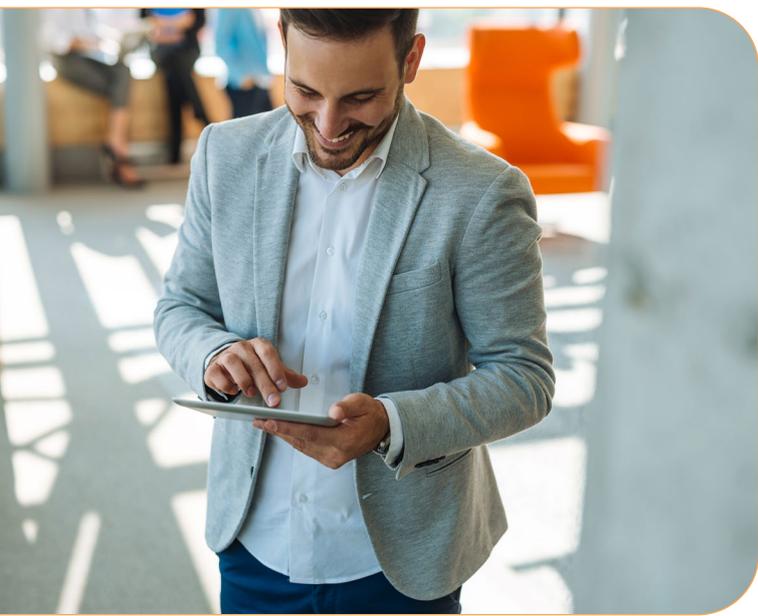


Herausforderung

Durch die Digitalisierung in vielen Bereichen ist der Bedarf an Support-Leistungen in den letzten Jahren stark gestiegen. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, wurde das Kundenservice-Center der BKS Bank auf neue Beine gestellt. Bei Fragen konnten Kunden der BKS Bank bisher nur zwischen Kontaktformular, Telefon oder E-Mail wählen. Die Website bot keine Self-Service-Optionen und keinen Chatbot, so dass auch einfachste Anfragen von den Mitarbeitern des Kundenservice-Centers der BKS Bank persönlich entgegengenommen und bearbeitet werden mussten – ein enormer Aufwand, der auch manchmal längere Wartezeiten für die Kunden verursachte. Zwar hatte die BKS Bank für den Kundensupport ihrer Banking-Website bereits ein anderes Fernwartungstool genutzt, dieses war jedoch nicht sehr benutzerfreundlich und erforderte auf Kundenseite einen Download, der aber gerade bei Geschäftskunden oft blockiert war. Dementsprechend niedrig war die First Contact Resolution Rate (FCR). Der Support kam bei vielen Anfragen schnell an seine Grenzen, da die Verarbeitungskapazität durch die Anzahl der Servicemitarbeiter limitiert war. Ziel war es, eine Steigerung der Self-Service-Rate sowie Reduzierung der Standardanfragen zu erreichen.

Lösung mit TeamViewer Engage

TeamViewer Engage für Digital Customer Service bietet der BKS Bank eine Lösung, die schnell in den Online-Kanal integriert werden konnte und die hohen regulatorischen Anforderungen im Bankwesen erfüllt. Bei der BKS Bank bearbeitet ein Chatbot Kundenanfragen über die Website, wodurch Mitarbeitende entlastet und Kosten gesenkt werden. Im Vertrieb ermöglicht das Co-Browsing-Feature bei der Beratung visuellen Kontext, wodurch die Kommunikation verbessert wird.



Ergebnis

Die Customer-Engagement-Plattform unterstützt und entlastet das Kundenservice-Center der BKS Bank:



Die Produktivität der Mitarbeiter ist gestiegen und Wartezeiten in der Kundenberatung wurden verkürzt.



Rund um die Uhr verfügbar, an 365 Tagen im Jahr, zu jeder Uhrzeit.



Vereinfachte Kommunikation dank der Integration von TeamViewer Engage in die Website der BKS Bank. Per Co-Browsing kann der Mitarbeiter des Kundenservice-Centers gemeinsam mit dem Kunden auf der Website surfen, parallel dazu findet das Beratungsgespräch via Chat oder Telefon statt.

Über TeamViewer

Als globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht es TeamViewer, aus der Ferne auf Geräte aller Art zuzugreifen, sie zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu reparieren. Ergänzend zur hohen Zahl an Privatanutzern, für die die Software kostenlos angeboten wird, hat TeamViewer mehr als 600.000 zahlende Kunden und unterstützt Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren: zum Beispiel in den Bereichen Remote Connectivity, Augmented Reality, Internet of Things und Digital Customer Engagement.

Seit der Gründung im Jahr 2005 wurde die Software von TeamViewer global auf mehr als 2,5 Milliarden Geräten installiert. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Göppingen, Deutschland, und beschäftigt weltweit mehr als 1.400 Mitarbeiter. Die TeamViewer AG (TMV) ist als MDAX-Unternehmen an der Frankfurter Börse notiert.

Über die BKS Bank

Gegründet am 25. Februar 1922 als „Kärntner Kredit- und Wechselbank Ehrfeld & Co“, blickt die Bank auf eine erfolgreiche und bewegte Geschichte zurück. Ihre vorausschauende Geschäftspolitik hat sich bestens bewährt. Viele Herausforderungen der letzten 100 Jahre wurden gemeistert und als Chance genutzt. Durch ihre nachhaltige, strategische Geschäftspolitik, hat sich die BKS Bank in Österreich als nachhaltigste Bank erfolgreich positioniert. www.bks.at

Kontakt

www.teamviewer.com/de/kundenservice/

TeamViewer Germany GmbH
Bahnhofsplatz 2
73033 Göppingen
Deutschland

+49 (0) 7161 60692 50

Stay Connected



www.teamviewer.com