

SparkassenZeitung



KOMMUNIKATION | Messenger-Dienst

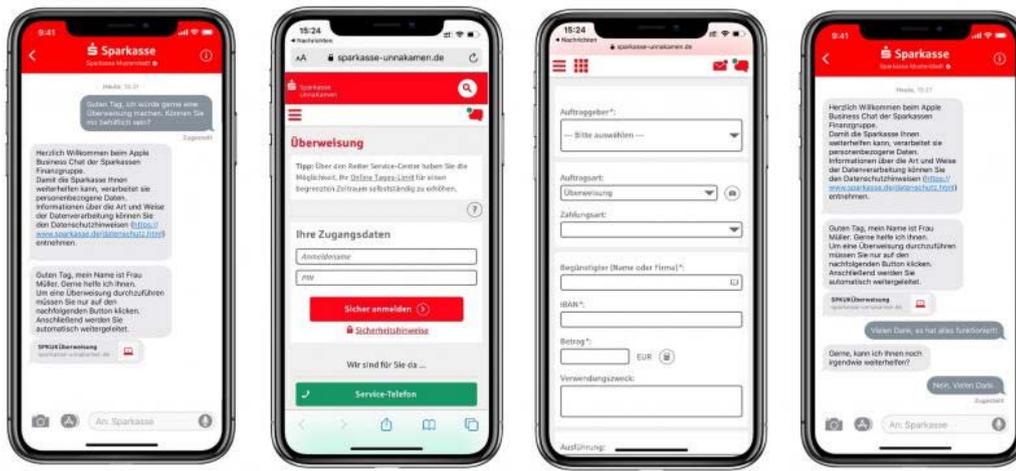
Neuer Chat-Kanal für den Kundendialog

Die Finanz Informatik stellt allen Sparkassen ab sofort den Messenger-Dienst Apple Business Chat zur Verfügung.

Die Finanz Informatik (FI), der zentrale IT-Dienstleister der Sparkassen Finanzgruppe, stellt den 376 Sparkassen ab sofort den Messenger-Dienst Apple Business Chat als Kommunikationskanal für ihren Dialog mit den Kunden zur Verfügung. Sparkassen können damit ihren Kunden

als erste Bankengruppe in Deutschland diesen bequemen und sicheren Kommunikationskanal anbieten. Mit Apple Business Chat können Sparkassen ihren Kunden einen neuen Kanal für eine einfache und direkte Kommunikation anbieten. Der Apple Business Chat wurde unter der Schirmherrschaft des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands (DSGV) in einem Gemeinschaftsprojekt mit dem Content-Partner S-Markt & Mehrwert und dem Digitalisierungspartner FI für die Sparkassen umgesetzt.

Apple Business Chat ist eine Funktion der auf Apple-Geräten vorinstallierten Nachrichten-App. Über diese können Sparkassenkunden, aber auch weitere Personen, von unterschiedlichen Einstiegspunkten aus – wie zum Beispiel der Website der jeweiligen Sparkasse – direkt Kontakt zu einem Institut aufnehmen. Darüber hinaus ist der Chat auch in den Apple-Kartendienst eingebunden. Dazu wird neben der Telefonnummer einer Sparkasse auch ein interaktives Chat-Icon platziert. Kunden und Interessenten erhalten also vielfältige Möglichkeiten, schnell, sicher und zuverlässig mit der Sparkasse in Verbindung zu treten.



© Sparkasse

Apple Business Chat dient auch als sicherer Einstieg zum Login ins Onlinebanking,

Die Bandbreite möglicher Anwendungsfälle reicht von der Information zu bestimmten Sachverhalten über die Behandlung von Serviceanfragen bis hin zur fallabschließenden Beratung von Kunden. Für letztere dient der Apple Business Chat als sicherer Einstieg zum Login in das Online-Banking. Damit wird der Chat auch zu einem Kunden-induzierten Kommunikationskanal, mit dem die Sparkassen ihre Kunden bis zum Abschluss eines Wunschprodukts begleiten können.

Hierzu wird dem Kunden auf eine entsprechende Anfrage hin ein Link zum Login-Formular geschickt, mit dem er direkt aus dem Chat-Verlauf heraus ins Online-Banking und zu der entsprechenden Anwendung übergeleitet wird. Dort kann er die Aktion durchführen und wieder in den Chat zurückkehren. Diese tiefe Integration bis hinein zu Banking-Funktionen samt Transaktionen hat die FI für Apple Business Chat erstmals möglich gemacht – bisherige Chat-Funktionen beschränkten sich auf Aus-

kunfts- und Service-Funktionen wie beispielsweise die Vereinbarung eines Beratungstermins.

Anbindung des Chats an die Gesamtbanklösung OSPlus

Für die technische Umsetzung und Bereitstellung ist die FI verantwortlich. Der zentrale IT-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe hat hierfür den Apple Business Chat über die Interaktive-Service-Plattform (ISP) an die Gesamtbanklösung OSPlus angebunden. Eingehende Nachrichten werden den Mitarbeitern des Kunden-Service-Centers (KSC) in dem sogenannten Chat-Cockpit angezeigt. Sie können damit in den bewährten Strukturen bearbeitet werden.

Die FI arbeitet bereits an weiteren Funktionen, die den Kundennutzen weiter steigern werden. So sind für das laufende Jahr eine Kundenauthentifizierung, die Anbindung an die Sparkassen-App wie auch ein Dashboard, als Ablösung für das aktuelle Chat-Cockpit, geplant. Über das Dashboard soll künftig unter anderem auch der Video-Beraterchat eingebunden werden. In der Umsetzung ist auch eine Dialog-Plattform, die eine weitgehend automatisierte Kommunikation für standardisierte und fallabschließende Anlässe ermöglichen soll, geplant.

„Der Apple Business Chat ist nicht nur ein sicherer Kommunikationskanal, sondern ein neuer Zugangsweg zum Banking, der den Kunden den Zugriff auf unterschiedliche Leistungen ermöglicht“, erklärt Carsten Wendt, Bereichsleiter Financial Innovation und Digital Solution bei der Finanz Informatik. „Viele Anliegen lassen sich in Zukunft aus dem Chat heraus fallabschließend lösen, weil

die Sparkassen ihren Kunden über den Chat Deep-Links bereitstellen und sie damit genau zur passenden Anwendung in der Internet-Filiale oder der Sparkassen-App führen können.“

Die FI stellt den neuen Messaging-Dienst jetzt allen Sparkassen zur Nutzung bereit. Vorausgegangen war eine Pilot- und Testphase, die die Kreissparkasse Köln als Projekt-Sparkasse intensiv begleitet und mittlerweile erfolgreich abgeschlossen hat. Als erstes Kreditinstitut in Deutschland bietet die Kreissparkasse Köln ab sofort ihren Kunden ebenso wie Nichtkunden die Möglichkeit, mit ihr über den Apple Business Chat in Kontakt zu treten. Die übrigen Sparkassen entscheiden eigenständig, ob, wann und in welcher Form sie den Apple Business Chat ihren Kunden und weiteren Personengruppen anbieten.

13. Juli 2021