



RAIFFEISEN

FINANCE EXPERT
Umfassende Beratung für Ihre
Vorsorge.

Case Study: Raiffeisen Schweiz

Bei Anruf Blickkontakt

E-Banking gehört für viele Menschen und Firmen mittlerweile zum Standard. Auch Raiffeisen Schweiz bietet ihren Kunden E-Banking als Alternative zum Gang in die Filiale während der Öffnungszeiten an. Dabei legt die Bankengruppe großen Wert auf effizienten Telefon-Support und bringt zusätzlich mit dem Desktop-Sharing-Service Netviewer eine visuelle Komponente ins Spiel. Durch den direkten Blick auf einen anderen Monitor lassen sich Anfragen deutlich schneller lösen als zuvor, und die Zufriedenheit von Kunden wie Mitarbeitern ist merklich gestiegen.

Qualitätskriterium Support

Der schnelle und kompetente Support ist für viele Kunden ein wichtiges Qualitätsmerkmal und besitzt entsprechend einen hohen Stellenwert. Die rein telefonische Hilfe über eine Hotline stößt jedoch oft an ihre Grenzen: Der Versuch, den Kunden mündlich zur Lösung zu führen, scheitert dann an der fehlenden Visualisierung. Um Kunden wirkungsvoll helfen zu können, ist es daher hilfreich, wenn die Supportmitarbeiter genau sehen können, was sich auf deren PC abspielt. Deshalb entschloss sich Raiffeisen Schweiz zur Einführung einer einfachen Lösung, die es dem Support ermöglicht, vorübergehend dem Kunden auf den Bildschirm zu schauen. So können die Mitarbeiter in kurzer Zeit genau eruieren, wo die Ursache des Problems liegt, und dem Anwender die Lösung zeigen.

Gerade bei Finanztransaktionen im Internet spielt die Sicherheit eine große Rolle – die Sicherheit war entsprechend eines der entscheidenden Kriterien für die Auswahl der Desktop-Sharing-Lösung bei Raiffeisen Schweiz. Sowohl Manipulationen am Bildschirm des Kunden als auch Angriffe von außen mussten daher völlig ausgeschlossen sein.

RAIFFEISEN

Über 3 Millionen Schweizer Kundinnen und Kunden schätzen die persönliche Nähe, die fairen Produkte und die kompetente Beratung von Raiffeisen. Die genossenschaftlich strukturierten Raiffeisenbanken sind in rund 1150 Orten vertreten und verfügen somit über ein dichtes Bankennetz. Die Gruppe steht mit einer Bilanzsumme von rund 123 Milliarden Franken an dritter Stelle der größten Schweizer Bankengruppen.



netviewer

Simple, schlanke Anwendung

Bei der genauen Prüfung durch die Bank fiel daher vor allem das mehrstufige Sicherheitskonzept ins Gewicht, das von mehreren unabhängigen Insituten zertifiziert ist. Weitere Pluspunkte waren die OPDV-Freigabe der Sparkassen FinanzIT und die Tatsache, dass der Service bereits bei über 300 europäischen Banken und Sparkassen eingesetzt wird.

Darüber hinaus gestaltet sich eine Support-Sitzung mit Netviewer denkbar einfach: Nach seinem Anruf bei der Hotline wird der Kunde auf eine Support-Website verwiesen, von der aus er das Teilnehmerprogramm in nur wenigen Sekunden starten kann. Der Agent erhält nach vorheriger, expliziter Zustimmung durch den Bankkunden Einsicht auf dessen Bildschirm. Nun kann er ihn mit einem Zeigepfeil durch das Menü der Anwendung führen, sodass sich dieser problemlos zurechtfindet. Dadurch ergibt sich zusätzlich ein Lerneffekt.

Insgesamt bringt Netviewer beim Einsatz im Bankensupport verschiedene Vorteile mit sich:

- Sehr einfache Handhabung für Supportmitarbeiter und Kunden
- Startet ohne Installation direkt aus der E-Banking-Anwendung
- Deutliche Verkürzung der Supportzeiten
- Größere Zufriedenheit unter Kunden und Mitarbeitern
- Sehr kurzer Return on Investment.

„Manche Probleme lassen sich im Gespräch einfach nicht lokalisieren“, beschreibt Gerry Garnitschnig, Leiter des Call Centers bei Raiffeisen E-Banking. „In solchen Fällen ist Netviewer ein unabdingbarer Rettungsanker, denn damit können wir diese Probleme schnell und einfach über den Bildschirm lösen.“

Aufzeichnung jeder Sitzung

Ein zusätzliches Plus sieht er außerdem in der Aufzeichnungsfunktion: Aus Sicherheitsgründen wird bei Raiffeisen Schweiz jede Netviewer-Verbindung protokolliert, um im Zweifelsfall oder bei wiederholtem Auftreten bestimmter Probleme die Sitzung rekapitulieren zu können. Über die Aufzeichnung der Sitzungen werden die Raiffeisen E-Banking-Kunden vorab informiert, ebenso über die Funktionsweise und die Sicherheit von Netviewer.

„Mit Netviewer lassen sich Probleme im E-Banking Support, die durch das Gespräch nicht lokalisiert werden können, schnell und einfach über den Bildschirm lösen – ein unabdingbarer Rettungsanker.“

GERRY GARNITSCHNIG
LEITER CALL CENTER RAIFFEISEN E-BANKING

Vorteile auf einen Blick

- Effizienter, schneller Support
- Spart Zeit und senkt die Supportkosten
- Einfache und vollständige Integration in die E-Banking-Software
- Leichte, intuitive Bedienung
- Erfüllt höchste Sicherheitsanforderungen
- OPDV-Freigabe der Sparkassen FinanzIT
- Praxisgerechtes Lizenzmodell: keine Kosten auf Kundenseite
- Keine Installation, unabhängig von Firewall und Internetverbindung

Benelux: Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0
France: Paris +33 (0) 1 414 907 95
Italia: Milano +39 02 479 507 81
Nordics: Stockholm +46 (0) 8 410 416 00
Österreich: Wien +43 1 532 1612-0
Schweiz: Thalwil +41 (0) 44 722 800 0
UK & Irland: Guildford Surrey +44 (0) 1483 400 660

Deutschland (Headquarter): Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

www.netviewer.com


netviewer