Appenzeller Kantonalbank

Neu: Chat und Live-Support

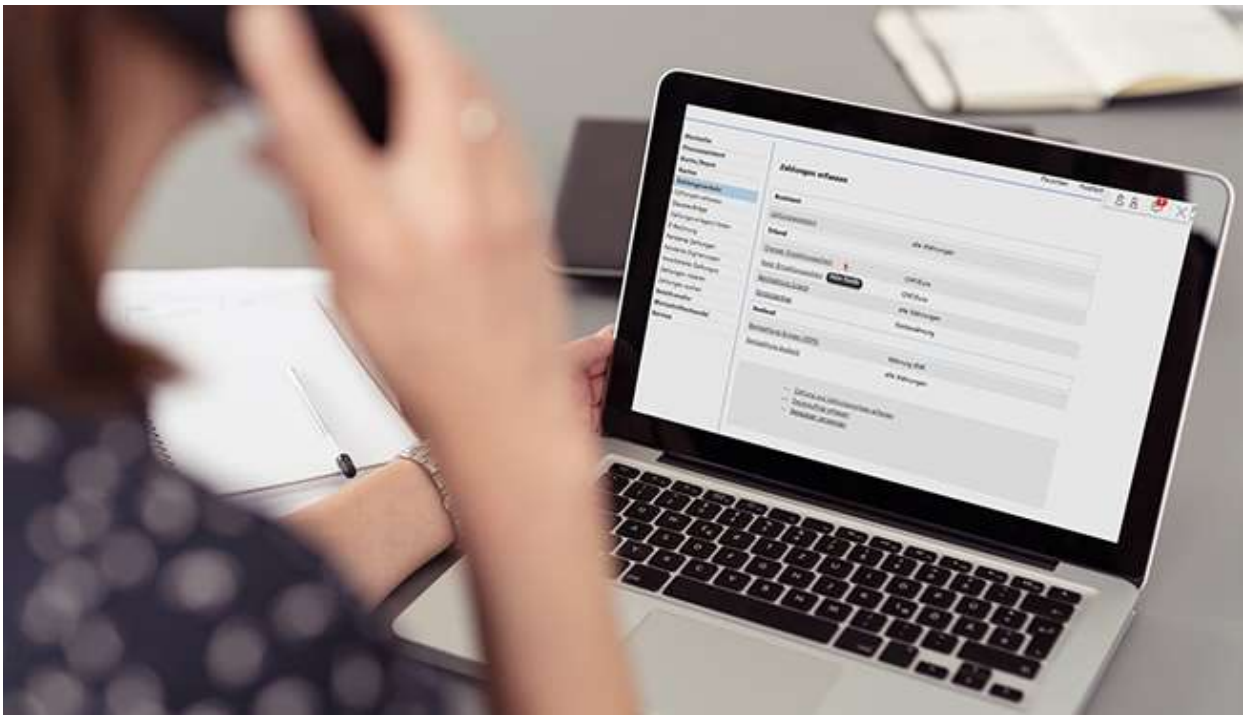
Die APPKB baut die Kommunikationsmöglichkeiten auf der Website aus und verbessert den Support im e-Banking.

NEUER KOMMUNIKATIONS-KANAL

Die Ende Mai neu lancierte Website der APPKB verfügt neu über einen zusätzlichen Kommunikationskanal. Kunden und Besucher der Website können ab sofort per Web-Chat mit dem Kundenservice der Bank in Verbindung treten. Während den Öffnungszeiten stehen diese Mitarbeitenden somit auch online zur Verfügung. Egal auf welchem Gerät - sprich Smartphone, Tablet, Notebook oder PC – der Chat bietet einen unkomplizierten Weg, um schnell und einfach erste Informationen zu erhalten. Sobald sich eine Anfrage zu einer Beratung entwickelt (z.B. «Welche Hypothek ist für mich geeignet?») oder ein komplexeres Thema angesprochen wird, bitten die APPKB-Mitarbeitenden den Chat-Partner auf den telefonischen oder persönlichen Kanal zu wechseln. Die neue Funktionalität ist in den Kontaktmöglichkeiten auf appkb.ch jederzeit in der Sidebar sichtbar und steht allen Nutzern zur Verfügung.

LIVE-HILFE IM E-BANKING

Mit einer im e-Banking integrierten Co-Browsing-Funktion bietet die APPKB ihren Kunden per sofort einen noch besseren Support bei Fragen und Problemen. Wurde der APPKB-Kundenservice bisher mit schwierigeren Problemfällen konfrontiert, musste dieser versuchen, meist mühsam, übers Telefon zu helfen. Neu kann der Bankmitarbeitende nach Ermächtigung durch den Kunden am Telefon auf den Computer-Bildschirm des Kunden einsehen und einen Live-Support durchführen. Der Bankmitarbeitende kann dabei genau das im Browser sehen, was auch der Kunde sieht. Die Sicherheit ist auch hier gewährleistet, da in keiner Phase der Beratung auf den Kunden-PC zugegriffen werden kann. Die Lösung wurde in Zusammenarbeit mit der Firma Unblu umgesetzt.



Bei Problemen im e-Banking kann die APPKB neu Live-Hilfe am Bildschirm des Kunden leisten.