Appenzeller Kantonalbank

APPKB neu mit Chat und Live-Support

Die Appenzeller Kantonalbank (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 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.

Download:

- Medienmitteilung

Appenzeller Kantonalbank

Die Appenzeller Kantonalbank ist die führende Bank im Kanton Appenzell Innerrhoden.
Die sympathische Bank wurde 1899 gegründet und ist stark bei der Bevölkerung verwurzelt. Als Universalbank bietet sie ein breites Dienstleistungsangebot. Hinzu kommt eine verantwortungsvolle Grundhaltung, die das Wohl der regionalen Wirtschaft und der Menschen in den Mittelpunkt stellt – sei es mit der nachhaltigen Kreditpolitik oder mit attraktiven Arbeitsplätzen für über 90 Mitarbeitende. Produkt- und Servicequalität sind höchste Anliegen der Bank.

Weitere Informationen
www.appkb.ch

Weitere Auskünfte
Ueli Manser, Direktor
Appenzeller Kantonalbank, Bankgasse 2, 9050 Appenzell
Telefon 071 788 88 00
ueli.manser@appkb.ch