

Mehr Kundenservice durch Banking-Tools

Gastbeitrag von Jörg Petersen,
Vorstand der innobis AG

Internetportale erweitern das digitale Serviceangebot eines Kreditinstituts signifikant. Schnell, unkompliziert und geräteübergreifend kann der Kunde auf das gesamte Portfolio zugreifen und sich informieren, ohne eine Filiale aufzusuchen.

Moderne Versionen, wie sie z. B. im Förderbankenbereich eingesetzt werden, ermöglichen sogar eine vollständige medienbruchfreie und rechtskonforme Antragstellung. Diese digitalen Angebote sind auch zukünftig für Kreditinstitute lukrativ: Die Bearbeitung der Anträge wird deutlich effizienter, da während der Dateneingabe parallel eine elektronische Vorprüfung läuft, die einen Fehlberatungsaufwand verringert. Das automatisierte Verfahren minimiert die Fehlerquote tatsächlich gestellter Anträge. Eine echte Win-win-Situation für Banken und für ihre Kunden!

Der nächste konsequente Schritt ist der Einsatz innovativer Entwicklungen wie beispielsweise von Sprachassistenten. Mit künstlicher Intelligenz ausgestattet erlauben sie die Abfrage von Antragsdaten in Form eines Interviews ähnlich einem Alexa-Einkaufserlebnis.

Zur Prüfung und automatischen Anreicherung von Sprachdaten dienen den Assistenten bereits bekannte Informationen, z. B. die Adresse oder das Flurstück aus öffentlichen Verzeichnissen. Fehlt zu den Antragsunterlagen noch ein Foto von der Baulücke, kann diese mit Augmented Reality gleich mit dem geplanten Haus angereichert werden.

Selbstverständlich kann ein Antrag im Browser begonnen und vom Handy aus ergänzt werden, sodass der Antrag per Smartphone digital unterzeichnet werden kann. Papierhafte Anträge gehören damit der Vergangenheit an.

Die Erfahrungen aus der Praxis zeigen, Digital Banking ist bereits Alltag – sowohl für Bankkunden als auch Kreditinstitute. Es lohnt sich, Banking-Services weiterzudenken und kontinuierlich in deren Weiterentwicklung zu investieren.

www.innobis.de



Unkompliziert, effizient und immer verfügbar. „Digitale Angebote sind eine echte Win-win-Situation für Banken und für ihre Kunden.“, resümiert Jörg Petersen.