



Co-Browsing: Neue Service-Dimension durch Telefon und Website Integration

Daniel Würsch

*Fach- und Verkaufsführung,
UBS Customer Service Center*



UBS Customer Service Center (CSC)

Wussten Sie ...?

350 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

10'000 Kundenkontakte pro Tag

> 650'000 aktive UBS e-banking Kunden

7 x 24 Erreichbarkeit

Hintergrund



Kunde

“Wann kann mich die UBS bei komplexen online Fragen auch visuell unterstützen?”



Management-Kollege

“Wir brauchen zuviel Zeit im Supportgespräch”



Rechtskonsulent

“Die möglichen Lösungen beinhalten einige ernste Risiken, welche genau überprüft werden müssen”

Warum wollen wir einen Online-Kundensupport?

Komplexe
Supportanfragen
einfach gestalten

Steigerung des **Kundenerlebnisses**

- Kunde aktiv im Supportgespräch involvieren
- Einfachere Unterstützung in der Navigation und Anwendung der Funktionalitäten
- Berücksichtigung demographischer Wandel der Anrufer

Erhöhung der **Effizienz**

- Verhinderung von Missverständnissen
- Rasche Orientierung wo sich der Kunde befindet

Technologische Entwicklung

- Erhöhter Supportbedarf durch stetige Veränderung der online-banking Welt
- Die bisherigen e-Funktionalitäten stehen den Beratern zukünftig nicht mehr zur Verfügung

Unsere Anforderungen

**Kundenbindung
fördern durch einen
effizienten, sicheren
und professionellen
Online-Support**

Benutzerfreundlichkeit

- Kunde und Berater muss das Produkt nicht lernen
- Kompatibilität mit allen Browsern, die auch mit UBS e-banking funktionieren
- Mehrsprachige Lösung

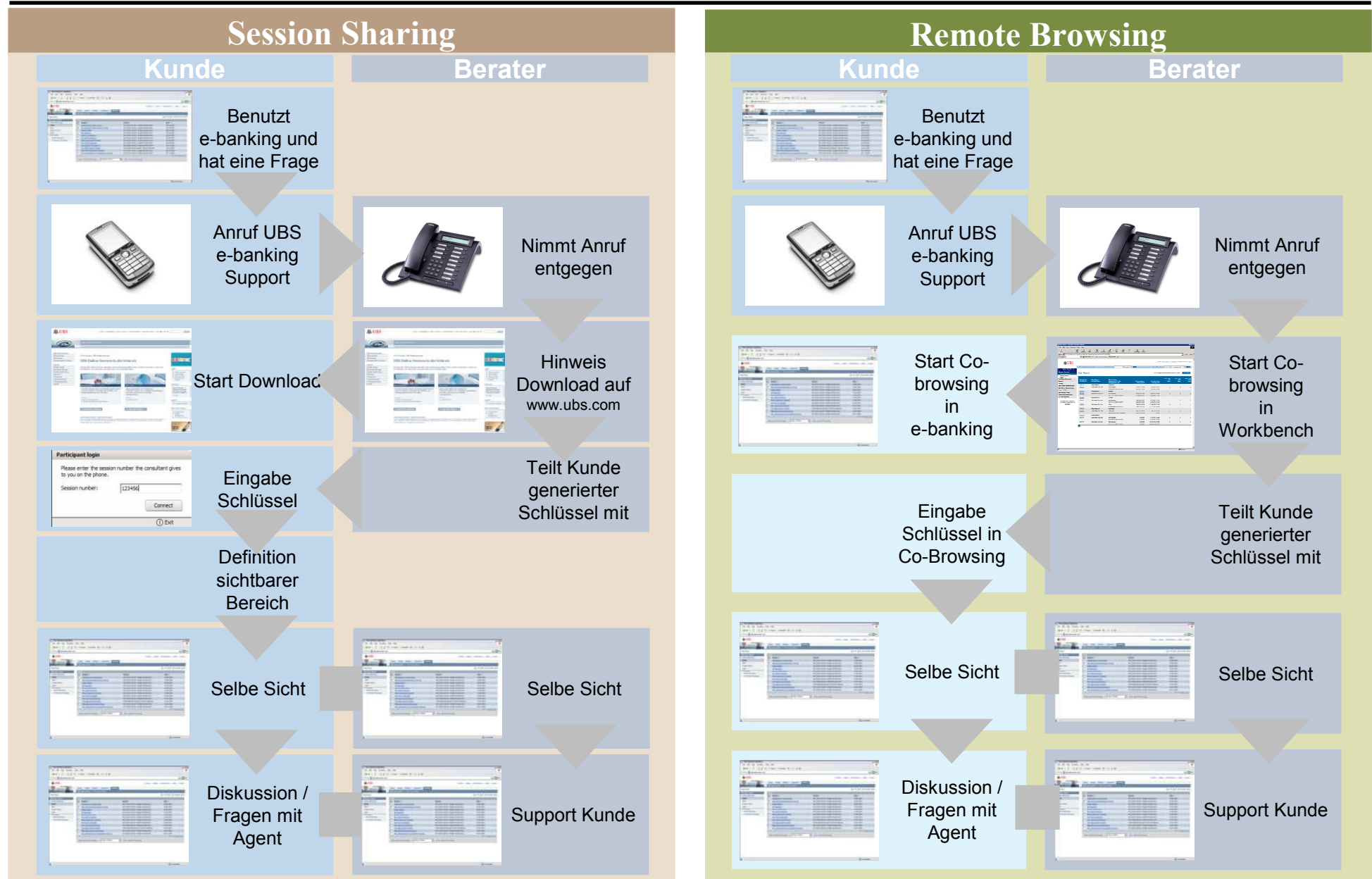
Sicherheit

- Schutz von persönlichen Daten während der Supportaktion
- Keine Einwirkung / Veränderung auf Kunden-PC

Unterstützung in den Bereichen

- Zahlungsverkehr
- Technische Abklärungen
- Anmeldung
- Offline Produkte (z.B. UBS Pay)

Lösungsansätze



Unsere Entscheidung

Co-Browsing Lösung
vom Schweizer
Softwarehersteller
unblue inc.

- UBS betreibt die Co-Browsing Lösung nur im Anzeigemodus. Einwirkungen durch den Berater auf dem Kunden-PC sind nicht möglich
- Rechtsrelevante sicherheitstechnische IT-Aspekte:
 - Kein Download, kein Plugin, keine separate Datenverbindung
 - Authentifizierung erfolgt über eine Identifikationsnummer, welche über das Telefon ausgetauscht wird (separates Kontaktmedium)
- Integration in CRM-System
- Nachvollziehbarkeit gewährleistet durch Protokollierung der Verbindungsdaten auf dem Server
- Restriktionen: Offline Produkte (z.B. UBS Pay) und technische Probleme können nicht unterstützt werden mit dieser Lösung

Unsere Erfahrungen

Wie bewährt sich die Kombination von Telefon und Web im Alltag?

Kundenerlebnis

- Kunden bewerten die Kombination von Telefon und Web als sehr positiv, sodass teilweise noch weitere Supportanfragen gestellt werden
- Speziell bei älteren und wenig mit IT vertrauten Kunden beliebt
- Hauptsächlich im Bereich "Zahlung erfassen und bestätigen" eingesetzt
- Keine Kundenbedenken bezüglich Sicherheit von Co-Browsing

Effizienz / Kosten

- Kürzere Gesprächszeit bei Supportanrufe mit Co-Browsing-Einsatz
- Co-Browsing wird bei 4% der Anrufe eingesetzt
- Kosten

Weiteres

- Co-Browsing läuft stabil
- Verbindung teilweise etwas langsam. Mittlere Reaktionszeit beträgt ca. 3 – 10 Sek.
- Mitarbeiter schätzen Co-Browsing sehr
- Schwierigkeiten bestehen bei: längern Aufklappmenü, Kompatibilität mit UBS Access Key, älteren Browsern
- Nächste Schritte:
 - Einsatzgebiet ausweiten auf UBS Quotes, UBS Research und Anmeldeprozess
 - Anzeige der Maus des Beraters auf dem Kundenbildschirm

Zusammenfassung

Co-Browsing die richtige Lösung für den UBS e-banking Support

- Höhere Fokussierung auf den Kunden dank Einsatz von Co-Browsing – Differenzierung zu Mitbewerbern
- Rechtlichen oder IT Security spezifischen Risiken wurde, durch Einschränkungen im Anwendungsbereich, Rechnung getragen
- UBS betreibt die Co-Browsing Lösung nur im Anzeigemodus
- Software Lösung von unblue hat sich bewährt

Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontaktinformation

UBS AG
Daniel Würsch
Wealth Management & Swiss Bank
Seidengasse 17
8001 Zürich
+41 44 237 32 48

daniel.wuersch@ubs.com

www.ubs.com

