



Case Study:

Sparkasse Gelsenkirchen

Der Kunde ist König – was in vielen Unternehmensgrundsätzen oft schal und abgedroschen klingt, ist bei den Bankprofis der Sparkasse Gelsenkirchen erfrischend anders. Der direkte Draht zum Kunden hat oberste Priorität und auch in Sachen "electronic banking" stehen den Sparkassenkunden via WAP, Telefonbanking oder home banking alle Möglichkeiten offen. Für anspruchsvolle Privatkunden und professionelle Anwender setzt die Sparkasse seit 1995 auf win-data, die electronic banking Lösung des Softwareherstellers und Netviewer-Partners baumann + balk ag aus Kitzlegg. Sie erlaubt es, umfassende Zahlungs- und Bankgeschäfte bequem am PC zu erledigen. Der besondere Vorteil: durch die in win-data integrierte Fernwartungslösung Netviewer ist der Kundenbetreuer bei Problemen oder Fragen sofort "vor Ort". Auf Knopfdruck lassen sich die Bildschirme miteinander verbinden und eventuelle Störungen werden ohne Zeitverzögerung ausgemerzt.

Einsatz von Netviewer bei der Sparkasse Gelsenkirchen

Heute betreut Waltraud Abstiens mit ihrem fünfköpfigen Team insgesamt 22.224 onlinefähige Girokonten, wobei win-data vor allem bei den anspruchsvollen Privatkunden und kommerziellen Anwendern im Einsatz ist. Um bei diesem Kundenvolumen die Qualität der Beratung zu gewährleisten, setzten die electronic banking Berater der Sparkasse Gelsenkirchen auf die in win-data integrierte Fernwartungslösung Netviewer. Über eine sichere Internetverbindung greift der Berater nach ausdrücklicher Freigabe durch den Kunden auf den Bildschirm und bei entsprechender Berechtigung auch auf die Applikation des Kunden zu. Ein Mauszeiger signalisiert dabei alle Schritte, die der Betreuer zur Behebung des Problems vornimmt. Zudem können Wiederholungsfehler durch das Aufzeichnen der Session effektiv vermieden werden, da der Kunde einfach nachschauen kann, wie das Problem beim letzten Mal beseitigt wurde.



"win-data ist das absolute Lieblingsprodukt unserer Berater. Die Applikation läuft extrem stabil und sollte doch ein Fehler auftreten, bekommen wir am selben Tag ein neues Update. Daneben können wir durch den integrierten Remote Access wesentlich schneller und kostengünstiger auf Kundenfragen reagieren", erläutert die Gruppenleiterin den Servicegedanken des Hauses.

Nutzen durch Netviewer

- Schneller und kostengünstiger Kundenservice
- Hohe Kundenzufriedenheit durch diesen verbesserten Service
- Zeitgewinn
- Kostensenkung