

engram KundenLeitSystem

Filialdigitalisierung
mit viel Perspektive



Digitalisierung: Die Bankfiliale im Umbruch

Die Filiale war und ist im Vertrieb der Banken und Sparkassen ein wichtiger Faktor. Doch die Digitalisierung macht vor ihr nicht Halt. Das äußert sich in dramatisch veränderten Kundenerwartungen, die sich nicht nur in Gestaltung, sondern auch in Organisation und Angebot von Filialen wiederfinden müssen. Die zufriedenstellende Bedienung des Kunden hat oberste Priorität, um ein positives Filialerlebnis zu erzeugen und die Kundenbindung zu stärken. Dazu zählen vor allem die Erfassung des Kundenanliegens und dessen zielgerichtete Bearbeitung. Insbesondere in stärker frequentierten Filialen müssen Kundenströme zudem effizient geleitet werden, um lange Wartezeiten zu vermeiden.

Kundenzufriedenheit erhöhen

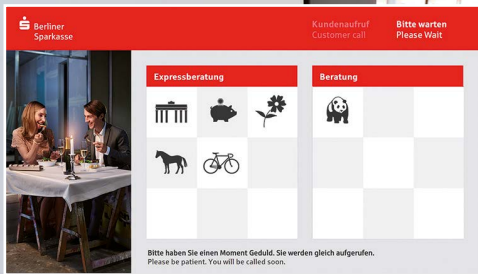
Das engram KundenLeitSystem (eKLS) greift diesen Ansatz auf und verbindet ein verbessertes Kundenerlebnis mit Effizienzgewinn im Filialablauf.

*„Kundenströme effizient leiten,
positive Filialerlebnisse erzeugen.“*

Die Besucher einer Filiale haben einen zentralen Anlaufpunkt und können ihr Anliegen direkt beim Betreten der Filiale äußern. Im Hintergrund findet das engram KundenLeitSystem die bestmögliche Lösung und führt den Kunden in den passenden Wartebereich.

In entspannter Atmosphäre, begleitet von aktuellen Informationen aus dem verbundenen Digital-Signage-System engram KampagnenManagement-System (eKMS), wartet der Besucher, bis der Aufruf zum freien Beraterplatz erfolgt. Die Schnittstelle zwischen engram KundenLeitSystem und eKMS ermöglicht es, kundenindividuelle Werbung entsprechend der Beratungswünsche in den Wartezonen an den am eKLS angeschlossenen Kundeninformations- und Aufrufbildschirmen auszuspielen. Eine signifikante Erhöhung des Cross-Selling-Potentials ist die Folge.

Die Vergabe von Wartesymbolen statt Ticketnummern ermöglicht dynamische Ticketaufrufe je nach Kundenpriorität und Beratungsthema, ohne dass für den Kunden eine eindeutige Reihenfolge erkennbar wäre.



Wartemonitor / Aufrufanzeige



engram KundenLeitSystem in der Berliner Sparkasse

Währenddessen wird der Berater vorab über das Anliegen des nächsten Kunden informiert und ist daher bestens auf das Gespräch vorbereitet. Gleichzeitig hat er die Wartesituation in der Filiale immer im Blick. Auf diese Weise funktioniert das engram KundenLeitSystem unter anderem sehr gut in vielen Filialen der Berliner Sparkasse.

Der nächste Schritt der Filialdigitalisierung

Das engram KundenLeitSystem ist die optimale Unterstützung für das Management von Beratungsplätzen, Kundenanliegen sowie Warteschlangen und sorgt bei Ihren Kunden für Orientierung in der Filiale. Gleichzeitig wirkt sich der Einsatz des eKLS positiv auf die Betriebskosten der Filiale aus, da durch die Steuerung von Kundenströmen und die Auswertung von Kundenanliegen die Personalsteuerung kurz- und langfristig optimiert wird.

Mit dem engram KundenLeitSystem machen Sie den nächsten Schritt der Filialdigitalisierung: Vollintegriert in das Bankennetz, verbunden mit der Digital-Signage-Lösung eKMS und mit viel Perspektive für die Zukunft.

Nutzen für Ihre Kunden

- Schnelle und einfache Orientierung in der Filiale
- Gezielt Ansprechpartner finden
- Entspannung der Wartesituation
- Mehrwerte in Kombination mit eKMS

Nutzen für Ihr Institut

- Effiziente Erfassung von Kundenanliegen
- Optimale Organisation von Kundenströmen
- Optimierung der Personalsteuerung
- Betriebskostensenkung der Filiale
- Kundenidentifikation und Auswertung von Kundenanliegen
- Kombinierbar mit Digital-Signage-Lösung engram KampagnenManagementSystem
- Vollintegration in das Bankennetz
- Langfristige Perspektive: KundenServiceTerminal für selbständige Bearbeitung einfacher Anliegen wie z. B. Adresswechsel

Sie haben Fragen? Gerne!

Tim J. Konz
 Leiter Filialdigitalisierung
 Telefon: +49 (0)421 62 02 98-0
 tim.konz@engram.de | www.engram.de