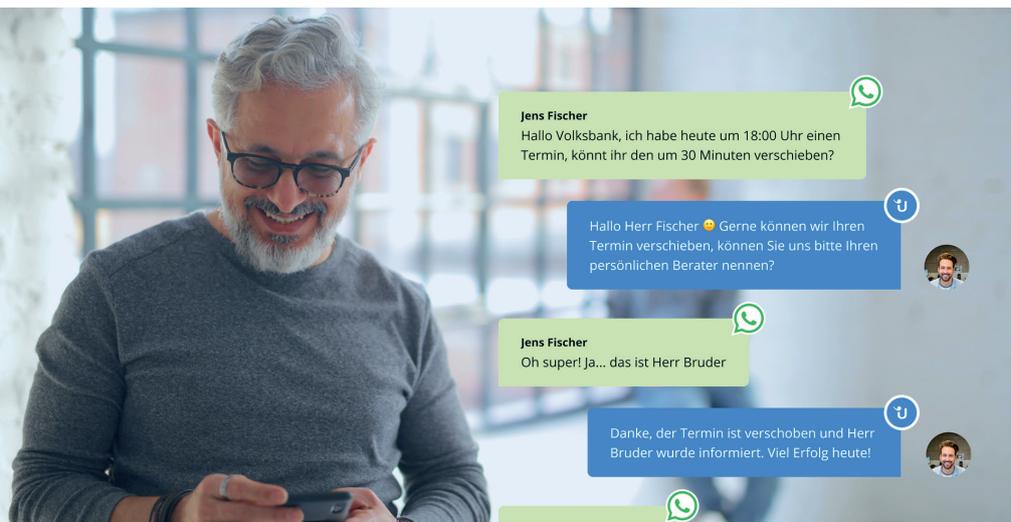


Chatten mit der Bank – Whatsapp & Co werden zum Kundenservice

Von Florian Störk und Timoor Taufig



Messenger-Apps werden in Zukunft zum etablierten Standard in der Kundenkommunikation von Banken. Dessen sind sich Florian Störk und Timoor Taufig sicher. Zum einen werden Banken damit den Kommunikationsgewohnheiten ihrer Kunden gerecht. Darüber hinaus lässt sich durch die asynchrone Kommunikation die Effizienz verbessern, ohne dass die Kundenzufriedenheit leidet – eher im Gegenteil. Denn vom Kunden wird diese Art der Kommunikation trotz der digitalen Ansprache als persönlich und individuell wahrgenommen.

Red.

Whatsapp ist für viele Menschen die meistgenutzte App und aus dem privaten Umfeld nicht mehr wegzudenken. Instant Messaging ist demnach eine sehr verbreitete Kommunikationsform, so auch vermehrt im Kundenservice von Unternehmen. Zeitgemäße Unternehmen haben verstanden, wie wichtig die Etablierung eines digitalen Kundenservice für den Erfolg ihres Geschäftes ist. So steht auch das Finanzwesen unter erhöhtem Anpassungs- und Veränderungsdruck und vor der Herausforderung, den Kunden stärker in den Mittelpunkt ihrer Tätigkeiten und Prozesse zu stellen.

Im Vergleich zu anderen Branchen hinkt der Bankensektor in Bezug auf Innovationskraft und Digitalisierungsstrategien oftmals hinterher. Der Trend liegt klar in der alltäglichen Kommunikation des Kunden, der über neue

Medien direkt und persönlich angesprochen werden soll. Vor allem Messaging-Dienste gewinnen immer mehr an Bedeutung, also eine individuelle Kommunikation zwischen Kunde und Bank – in der direkten Begegnung. Eine aktuelle Studie der Bundesnetzagentur untersuchte, wie verbreitet OTT-Dienste (Over-The-Top) wie Whatsapp, Instagram oder Facebook Messenger sind. Insgesamt sind es 83 Prozent der Bevölkerung, die Messenger-Dienste nutzen.

Am stärksten genutzt wird derzeit Whatsapp. Unter allen OTT-Nutzern kommt der Anbieter auf einen Anteil von 96 Prozent. Auf den weiteren Plätzen folgen der Facebook-Messenger (42 Prozent) und Instagram (30 Prozent). Diese Entwicklung belegt, dass Messenger-Dienste bei vielen Menschen das Mittel der Wahl sind, um mit

Freunden und Bekannten zu kommunizieren.

Asynchrone Kommunikation erhöht Effizienz und Produktivität

Gegenüber dem Live-Chat ist der Vorteil, dass Messenger-Dienste geräteübergreifend genutzt werden können und im Vergleich zum Telefon den entscheidenden Vorteil der asynchronen Kommunikation bieten: Der Kunde schreibt der Bank im Chat, wenn er Zeit hat. Das führt in der Kundenbetreuung zu einer Steigerung in der Effizienz und Produktivität. Mehrere Kunden können gleichzeitig ohne Qualitätsverluste betreut werden, somit ein klarer Vorteil hin zu einem modernen Kundenservice, der sich vor allem durch Schnelligkeit, Mobilität, Flexibilität und eben persönliche Ansprache auszeichnet.

Fest steht: Der Kunde kommuniziert heutzutage vor allem über sein Mobilgerät. Vermehrt sinken die Geduld und Motivation, Mails zu schreiben oder am Telefon in Warteschleifen zu hängen, um mit viel Zeitaufwand die gewünschte Information zu erhalten. Gleichzeitig schwindet die Kundenloyalität. Ein Messenger bietet hierbei einen kurzen und unkomplizierten Dialog und führt auf schnellem Wege zu einem



Florian Störk,
Prokurist und Bereichsleiter
Volksbank Direkt,
Volksbank Lahr eG, Lahr

Feedback für den Kunden. Durch die Verbindung von Smartphone und Messaging in der Kundenberatung bietet sich für Banken die Chance, in ein hochpersönliches und emotionales, kurz gesagt privates Umfeld ihrer Kunden vordringen und dort als fester Kontakt wahrgenommen zu werden.

Datenschutz und Sicherheit aktualisieren

Die Bereitschaft der Banken hin zur Veränderung ist in den letzten Jahren spürbar gewachsen, da das Potenzial, das die Digitalisierung mit sich bringt, auf der Hand liegt. Fakt ist: Die Digitalisierung und neue Techniken erreichen zunehmend jede Industrie. Dadurch werden nicht nur die Kundenerwartungen erfasst und ausgesprochen, sondern auch diverse Branchengrenzen durchbrochen. Das starre Festhalten am Status quo und der IT-Konstellationen kann vor allem für Banken an dieser Stelle risikoreich sein, um ihren Platz in der Zukunft zu sichern.

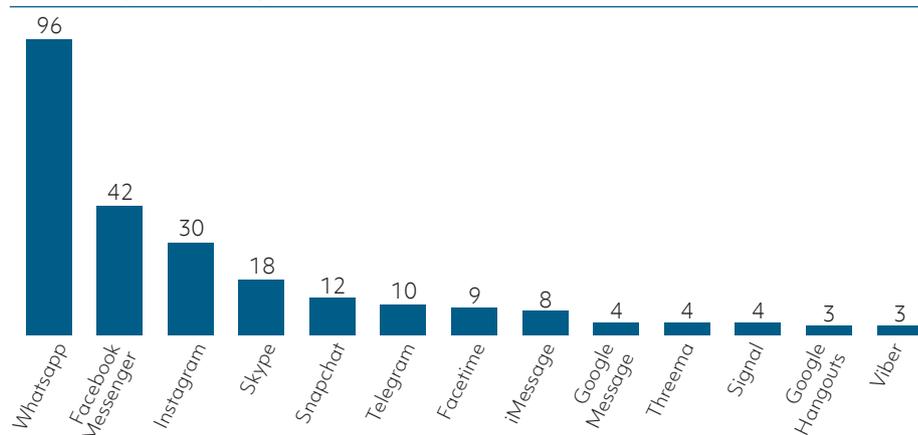
Datenschutz und Messaging-Dienste bilden in der Kombination ein Thema, das Rückfragen beim Kunden entstehen lässt. Das Interesse beim Kunden ist vorhanden, gerade in Zeiten von Corona ist der Bedarf an persönlichen Begegnungen begrenzt. Doch der Kunde fragt sich, wie sicher seine Daten im Messenger behandelt werden. Grundsätzlich gilt, dass Banken diverse Faktoren der allgemeinen Bankenregularien beachten müssen, ehe der Chat über Whatsapp & Co. erfolgen kann. Daher empfiehlt es sich, dass Banken mit ihren Datenschutzbeauftragten und der IT-Sicherheit die Anwendungsfälle prüfen und Leitplanken



Timoor Taufiq,
Geschäftsführer und Mitgründer,
Userlike UG,
Köln



Abbildung 1: Nutzungsanteile OTT-Kommunikationsdienste



in Prozent; Basis: Nutzer OTT-Kommunikationsdienste (Mehrfachnennungen möglich), n = 1.858. Die nicht abgebildeten OTT-Kommunikationsdienste sind im Folgenden nach absteigenden Nutzeranteilen aufgeführt: Linde (2 Prozent), Google Duo (1 Prozent), WeChat (1 Prozent) und Sonstige (jeweils unter 0,5 Prozent).

Quelle: Bundesnetzagentur; Nutzung von OTT-Kommunikationsdiensten in Deutschland, Bericht 2020

definieren, in denen sie sich bewegen wollen.

Letztlich muss jedes Kreditinstitut eigene Prüfungshandlungen durchlaufen und die etablierten Prozesse fortlaufend auf den Prüfstand stellen. Nur so können geltende Regularien gemäß den Mindestanforderungen an das Risikomanagement (MaRisk), den bankaufsichtlichen Anforderungen an die IT (BAIT) oder der DSGVO eingehalten werden.

Blickt man in die Anwendungen selbst, ist der Austausch beispielsweise per Whatsapp durch eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung (End-to-End-Encryption, kurz E2EE) geschützt. Das bedeutet, das Chats, Anrufe sowie alle versendeten Dateien vom Sender verschlüsselt und erst vom Empfänger wieder entschlüsselt werden können. Im Gegensatz zu manch anderen Messengern ist die Ende-zu-Ende-Verschlüsselung bei Whatsapp standardmäßig und kann nicht ausgeschaltet werden.

Doch die Verschlüsselung allein reicht nicht aus, um die regulatorischen Anforderungen direkt zu beantworten. Generell gibt es keine allgemeingültigen Einschränkungen, welche Fragen und Anliegen per Messenger beantwortet werden dürfen. Allgemein stehen Unternehmen in der Verantwortung, ihre Datenverarbeitungsvorgänge so zu dokumentieren, dass sie die Rechtskonformität bei Bedarf auch schriftlich nachweisen können. Ent-

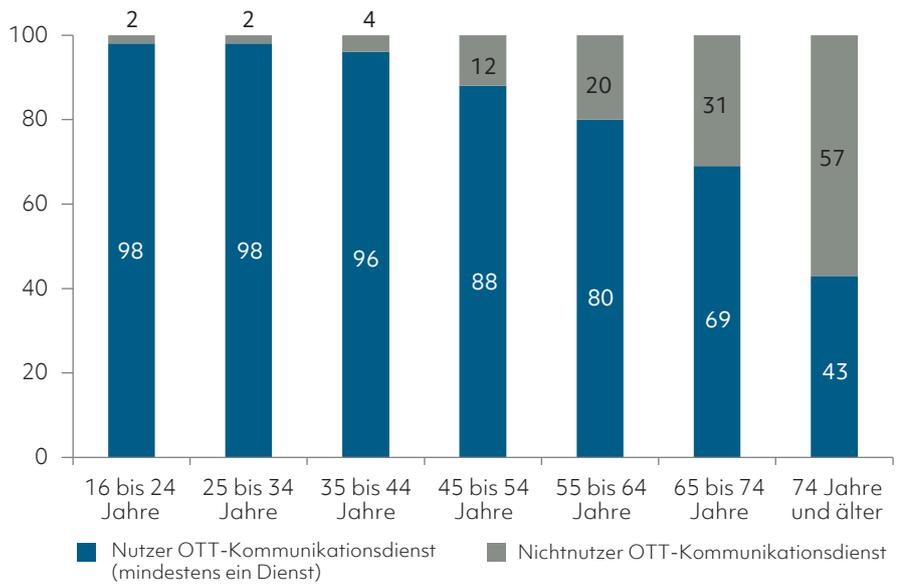
scheidend ist, dass sich das Kreditinstitut eine ordentliche Dokumentation in Form eines eigenständigen Regelkatalogs aufstellt, in dem für jeden Mitarbeiter im Detail deutlich wird, wo die Grenzen der digitalen Beratung liegen.

Digitale Kommunikation ohne Medienbruch zu jeder Zeit

Ziel ist es, die digitale Ansprache ohne Medienbruch persönlicher werden zu lassen. Ein Schichtplan von festen Agenten aus dem Bereich Kunden-Service-Center der Bank stellen sicher, dass binnen kurzer Zeit die Anfrage des Kunden bearbeitet werden kann. Je nach Einstellung und Anwendung der Kommunikationsplattform werden wenige oder gar keine Auskünfte über den Kunden sichtbar, während er mit der Bank chattet, er bleibt anonym.

Die Anliegen der Kunden im Chat sind vielfältig, oftmals ist ihnen bereits mit einer allgemeinen Antwort geholfen. Wenn es beispielsweise eine Verspätung für einen Termin bei der Bank gibt, während man im Zug sitzt und nicht telefonieren kann. Für solche Fälle bietet der Messenger-Dialog eine funktionale asynchrone Kommunikation, die Kunden aus ihrer privaten Nutzung bereits kennen: Nachrichten können, aber müssen nicht „live“ beantwortet werden. Diese Flexibilität schätzen Kunden und Bankmitarbeiter gleichermaßen, da es genau dann angewandt werden kann, wenn es der Person passt. Zusätzlich können

Abbildung 2: Nutzung von OTT-Kommunikationsdiensten (Altersgruppen)



in Prozent, n = 220

Quelle: Bundesnetzagentur

beide Seiten das Gespräch auch später wiederaufnehmen, auch wenn der Kontakt bereits einige Zeit zurückliegt. Handelt es sich beim Kunden um konkrete Anliegen oder sensible Informationen, kann die Kommunikation via Telefon, VR-Banking-App, Online-

Banking oder in der Filiale vor Ort weitergeführt werden. Der Kostenvorteil und das wachsende Kundenvertrauen sowie die Reduzierung von zuvor einzeln in sich geschlossenen Anfragen des Kunden wie beispielsweise über Mail sind direkt spürbar.

Die Vorteile von Messaging liegen auf der Hand:

- zügige gebündelte Beantwortung von Kundenanfragen,
- stark etablierte Nutzung in der Gesellschaft und somit hohe Reichweite,
- Nutzung nach Belieben und Verfügbarkeit,
- parallele Bearbeitung mehrerer Kunden möglich,
- Weiterleitungen zum Online-Banking oder der Verifizierung möglich,
- hohes Kundenvertrauen durch persönlichen Kontaktkanal.

Klassische Kundenanliegen, die sich gut per Chat erledigen lassen, sind unter anderem Termine vereinbaren, bestätigen oder verschieben, allgemeine Informationen wie Öffnungszeiten, Lob, Kritik oder Rückfragen, Beratung zu Produkten und aktuellen Marktentwicklungen, Hilfestellungen zum Thema Apps, An- oder Abmeldungen zu Veranstaltungen, Zusendung von benötigten Formularen sowie Hilfestellungen zu Themen, die sich auf der Homepage befinden.

Die Bank in der Freunde-Liste

Die Nähe zum Kunden ist von großem Wert, da die Bank dank der Messaging-Dienste in einer Liste mit Freunden und der Familie des Kunden platziert wird. Somit lässt sich ein enger Kontakt zum Kunden aufbauen, der durch zeitgemäße Kommunikation, Flexibilität und die Kontinuität in der persönlichen Beratung gekennzeichnet ist. Der Kunde fühlt sich trotz digitaler Ansprache persönlich und individuell beraten.

Fakt ist, dass die meisten Kunden heutzutage einen Großteil ihrer Zeit am Smartphone verbringen oder dieses zumindest fast immer bei sich tragen. Messenger Apps können daher genutzt werden, um eine schnelle, unkomplizierte und für die Kunden gewohnte Kommunikation mit dem Unternehmen herzustellen. Und auch wenn aktuell noch wenige Banken diese Dienste im Kundenservice einsetzen, so ist die Prognose sicher, dass sie in Zukunft zum etablierten Instrument werden. ■