

Bankkunden identifizieren: eine technische und interaktive Herausforderung

Abstract

Wenn die Kundin einer Schweizer Bank Auskünfte über das Konto haben oder eine Transaktion vornehmen will, muss sie identifiziert werden. Der Bankangestellte muss sicherstellen, dass er mit der Kontoinhaberin bzw. einer bevollmächtigten Person persönlich spricht. Am Telefon ist diese Identifikation schwierig durchzuführen, da die Kundin weder zu sehen ist noch einen Ausweis zeigen kann. Der Bankangestellte identifiziert die Kundin daher mit spezifischen Fragen zu ihrem Konto. Diese mündliche Kundenidentifikation ist zeitraubend und oft mit erheblichen Problemen verbunden, da die Kunden die gewünschten Auskünfte nicht liefern können, den Sinn der Fragen nicht verstehen oder gar Widerstand leisten.

Für die Banken wäre es daher eine attraktive Alternative, Kunden über ein Interactive Voice Response (IVR) System zu identifizieren, das heisst mithilfe von Zahlenkombinationen, die diese während eines automatisch gesteuerten Dialogs auf der Telefontastatur eingeben müssen. Doch dieser Lösung stehen gravierende Probleme im Weg, unter anderem die Tatsache, dass längst nicht alle Personen, die bei der Bank anrufen, identifiziert werden müssen, aber auch die mangelnde Akzeptanz solcher Systeme bei der Kundschaft.

Die Credit Suisse arbeitet seit einigen Jahren in einem ihrer Call Center mit einer Lösung, die die Vorteile der Kundenidentifikation mittels Zahlen mit den Annehmlichkeiten des persönlichen Dialogs verbindet. Im Vortrag sollen die Funktionsweise und die Vorteile dieses Systems anhand von transkribierten Gesprächsbeispielen aufgezeigt werden. Es wird aber auch zu zeigen sein, dass sich die Gesprächsmuster zwischen Kundin und Bankangestelltem durch den Einsatz des halbautomatischen Identifikationssystems verändern. Das wirft die interessante Frage auf nach dem Zusammenhang von technischen Hilfsmitteln und den Formen und Konventionen zwischenmenschlicher Kommunikation.