

MIT



IM KUNDENDIALOG POSITIV ÜBERRASCHEN UND
DIE VORTEILE DER DIGITALISIERUNG HEBEN.

PROBLEMSTELLUNG

Im Dialog mit Kunden erhalten zu viele Bankenprozesse nicht-wertschöpfende Schritte, die Kosten verursachen und Kunden frustrieren.

AUSGANGSSITUATION

Perspektive

VR Bank Südpfalz



Deutliche Steigerung
des Finanzierungsvolumens



Deutliche Reduktion
der Zinsmargen



Personelle Anspannung durch
höhere Belastung pro Mitarbeiter



Strategisches Ziel Digitalisierung
als Chance zu nutzen.

Perspektive

Kunde mit Baufinanzierungswunsch



Erster Termin wird als
„Pseudogespräch“ wahrgenommen



Von Öffnungszeiten und
Beraterverfügbarkeit abhängig



Viele Schritte und Wartezeit
bis zum gewünschten Angebot



Im Vergleich zum Wettbewerb
kein positiver Überraschungseffekt.

BAUFINANZIERUNG

Vorbereitung, Erstgespräch	Dateneingabe, WKR-Protokoll	Erstellung Angebot	Präsentation Angebot	Besichtigung, Objektanlage	Erstellung Kreditantrag	Abschlusstermin, Unterschrift
 1,5 h	 1 h	 0,5 h	 1 h	 1,5 h	 1 h	 1 h
 90 €	 60 €	 30 €	 60 €	 90 €	 60 €	 60 €
 Berater	 Berater	 Berater	 Berater	 Berater	 Berater	 Berater
		 Wert	 Wert			 Wert

4 h Arbeit und 240 € Aufwand
selbst dann, wenn Kunde das Angebot nicht annimmt

3,5 h Arbeit und 210 € Aufwand
zusätzlich, wenn Kunde das Angebot annimmt

7,5 h Arbeit und 450 € Aufwand

DIE LÖSUNG

Nicht-wertschöpfende Prozessschritte eliminieren, damit wir uns auf wertschöpfende Tätigkeiten fokussieren können.

BAUFINANZIERUNG MIT AVA

Vorbereitung, Erstgespräch	Dateneingabe, WKR-Protokoll	Erstellung Angebot	Präsentation Angebot	Besichtigung, Objektanlage	Erstellung Kreditantrag	Abschlusstermin, Unterschrift
 15 min	 5 min	 0,5 h	 1 h	 1,5 h	 0,5 h	 1 h
 0 €	 0 €	 30 €	 60 €	 90 €	 30 €	 60 €
 Kunde	 Robot	 Berater	 Berater	 Berater	 Berater	 Berater
AVA		 Wert	 Wert		 Robot	 Wert

Ersparnis von 150 € ggü. klassischem Prozess
selbst dann, wenn Kunde das Angebot nicht annimmt

Ersparnis von 30 €
zusätzlich, wenn Kunde das Angebot annimmt

180 € Ersparnis pro Baufinanzierung mit AVA und Robot

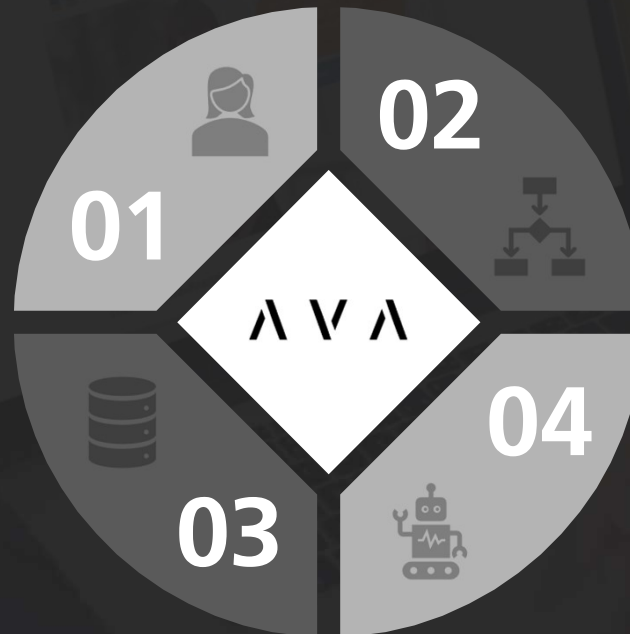
AVA KOMPONENTEN

01 Avatar

Digitales Abbild eines Menschen. Alternativ virtuelle Kreation.

03 Cloud

Infrastruktur in der Cloud für maximale Verfügbarkeit.



02 Chatbot

Intelligentes Dialog-System, dass Nutzer zielgenau navigiert.

04 Robot

Stellt die Schnittstelle zu Software ohne API dar und verarbeitet Daten.

BERATERIN JESSICA GUTTING

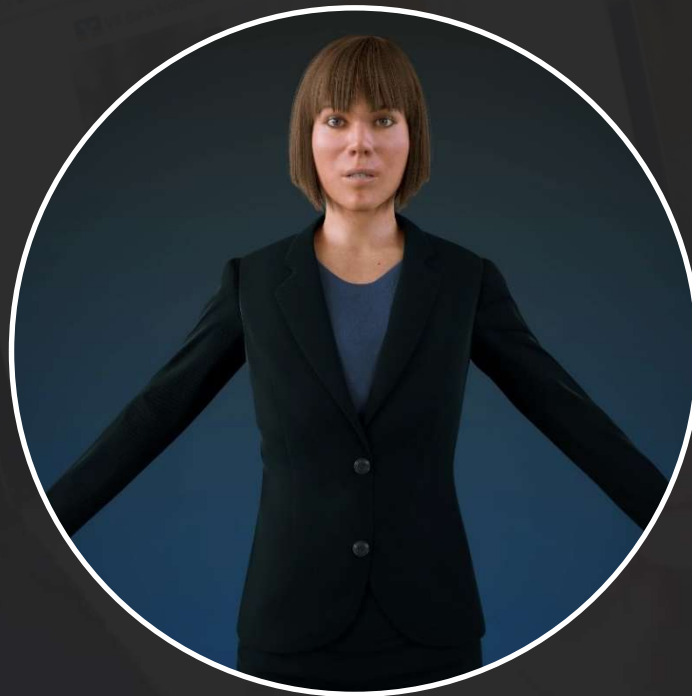


08.10.2020 6. HEI

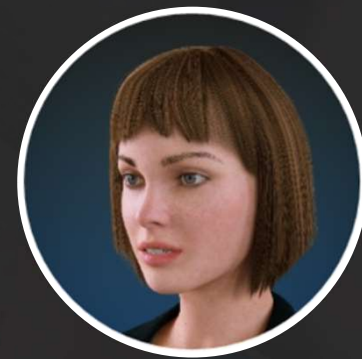
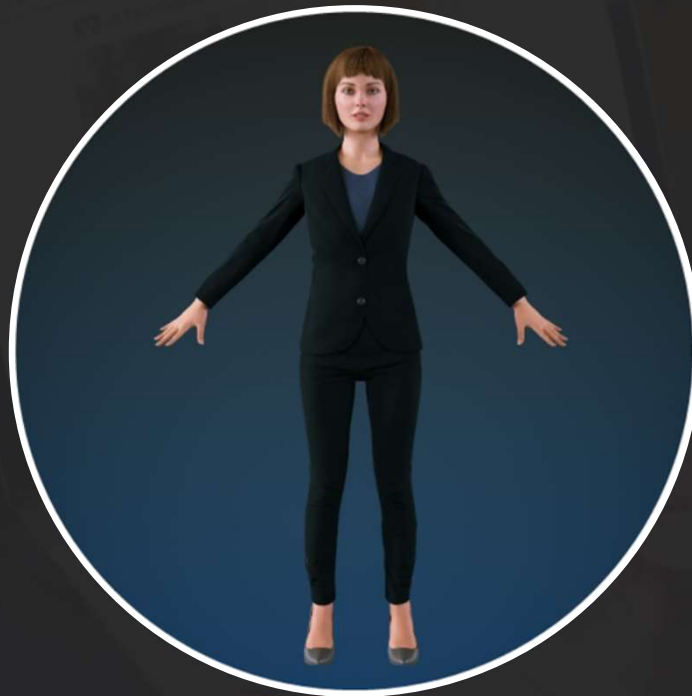
AVA by CUX GmbH © 2020

8

AVATAR JESSICA



AVATAR NEUTRAL



KUNDENVORTEILE



Überall und jederzeit

Eigenen Dialog **ganz bequem** auf dem Sofa führen und das außerhalb der Öffnungszeiten? Mit AVA ganz einfach.



Schneller zum Ergebnis

Die gelieferten Informationen im Dialog **beschleunigen Prozesse** enorm und Kunden kommen **schneller zum Ergebnis**.



Intuitiv wie ein Gespräch

Dank **animiertem Avatar, Eingaben per Sprache** und **Hilfestellungen** führen Kunden einen Dialog – so intuitiv wie ein Gespräch.

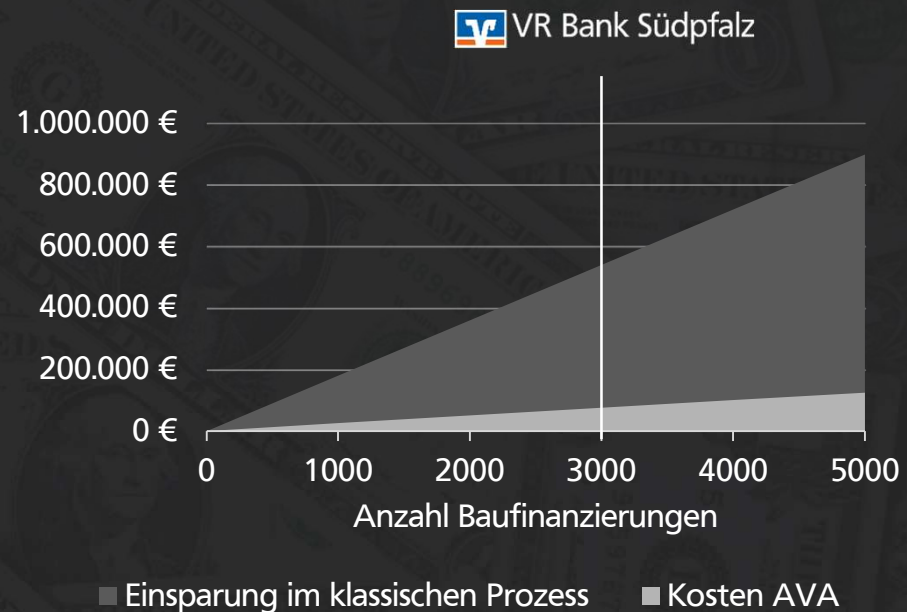
EINSPARPOTENTIAL

Bei einem Preis von

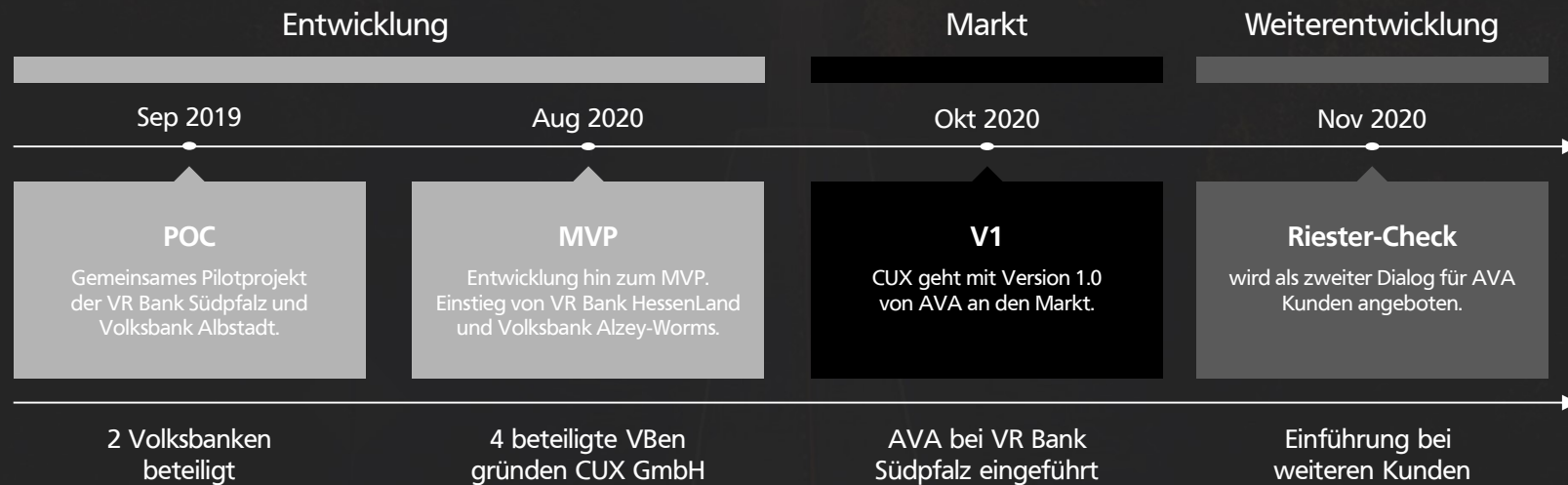
25 € / Dialog

entsteht für die VR Bank Südpfalz
bei ihren **3.000** jährlichen
Baufinanzierungsanfragen eine
Ersparnis in Höhe von

465.000 €.



ENTWICKLUNG



IHRE MÖGLICHKEITEN

Komponente



Avatar



Dialoge



Design



Stimme

Unser Portfolio

Jessica, Neutral

Baufinanzierung,
Riester-Check

Volksbanken Raiffeisenbanken

Wählen Sie aus 2 weiblichen und
1 männliche Stimme.

Individuelle Lösung

Wir erstellen Ihnen Ihren ganz eigenen
Avatar.

Wir können für Sie jeden passenden
Prozess im Dialogsystem abbilden.

Wir individualisieren das System
passend zu Ihrer CI und Ihren Design-
Richtlinien.

Wir nehmen eine Stimme Ihrer Wahl
auf.

KONTAKT



Patrick Morio

Abteilungsleiter Vorstandsstab & Unternehmensentwicklung
Geschäftsführer CUX GmbH
Mail: morio@cux-gmbh.de



David Mika

Abteilungsleiter Innovationsmanagement
Geschäftsführer CUX GmbH
Mail: mika@cux-gmbh.de