



Online-Veranstaltung

Kundenkommunikation

Stefan Frigger

Bonn, 15. Mai 2020

Gestatten?



Stefan Frigger

Diplom-Volkswirt

Geschäftsführer der

BVK Dienstleistungs-
gesellschaft mbH



BVK-Dienstleistungsgesellschaft mbH

Das digitale Büro: Der Digital Office Index 2020

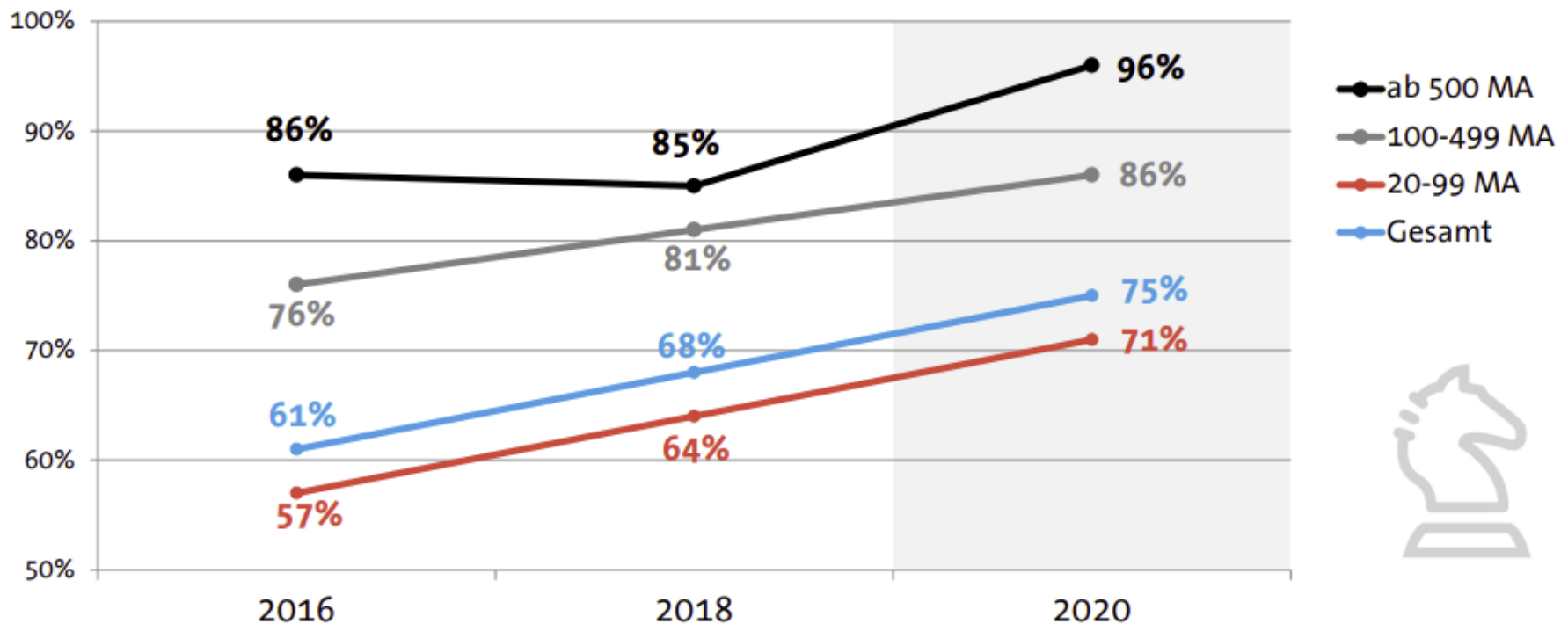
Peter Collenbusch, Vorsitzender Kompetenzbereich Digital Office
Linda Oldenburg, Vorsitzende des AK Digitale Geschäftsprozesse

14. Oktober 2020

bitkom

Drei Viertel der Unternehmen verfolgen eine Digitalstrategie

Verfolgt Ihr Unternehmen eine Strategie zur Bewältigung des digitalen Wandels?

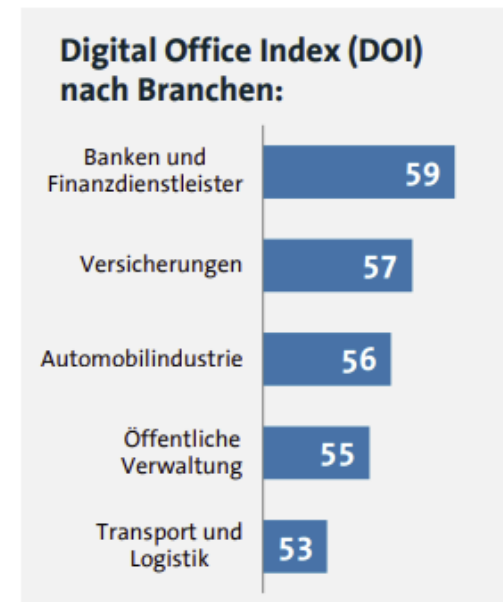


Basis: Unternehmen ab 20 Mitarbeiter (2020: n=1.104; 2018: n=1.106; 2016: n=1.108) | Angaben für »Zentrale Strategie« und »Bereichsspezifische Strategie(n)« | Quelle: Bitkom Research 2020

bitkom

Der Digital Office Index 2020

Die Digitalisierung von Büro- und Verwaltungsprozessen in deutschen Unternehmen auf einer Skala von 0 bis 100

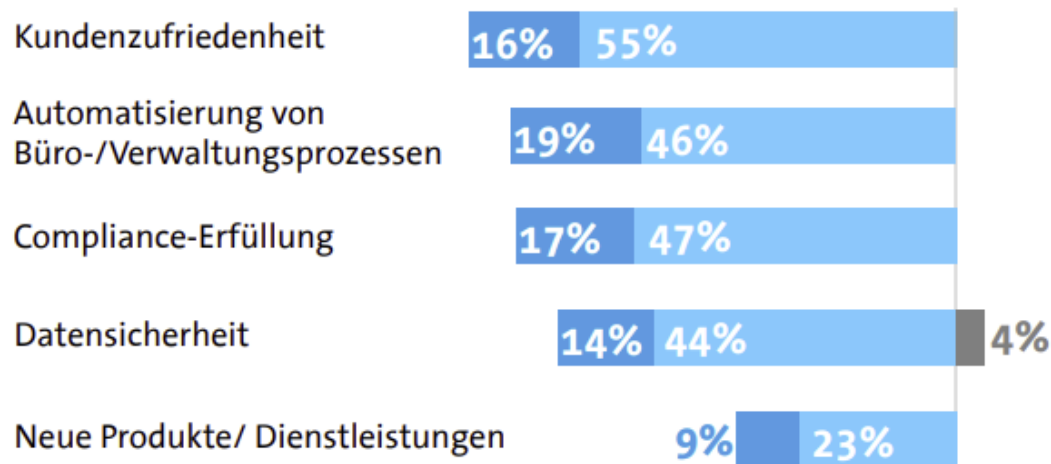


13 Basis: Unternehmen ab 20 Mitarbeiter (n=1.104) | Quelle: Bitkom Research 2020

bitkom

Das Digital Office sorgt für mehr Kundenzufriedenheit

Wie beurteilen Sie die Auswirkungen seit der Einführung der digitalen Lösungen für Ihre Büro- und Verwaltungsprozesse hinsichtlich der folgenden Aspekte?



Hat dtl. zugenommen Hat eher zugenommen Hat eher abgenommen Hat dtl. abgenommen

12 Basis: Nutzer von Digital-Office-Lösungen (n=989) | Quelle: Bitkom Research 2020

bitkom

Einleitung

Wichtige Vorbemerkung:

In diesem Webinar werden einzelne konkrete Produktanbieter genannt.

Alle Darstellungen erfolgen tagesaktuell und nach sorgfältiger Recherche.

Alle Angaben sind ohne Gewähr, Fehler in der Darstellung der Inhalte und des Umfangs der Angebote können nicht ausgeschlossen werden.

Sie verstehen sich exemplarisch, eine Gesamtübersicht über alle am Markt befindlichen Anbieter kann nicht stattfinden und wird hier auch nicht behauptet!

Weitere Informationen

www.dlg-bvk.de



Videoberatung - Warum?

Die „reine Lehre“:

- ⇒ Die Einführung von Video-Beratung ist Bestandteil des Digitalkonzepts des Vermittlerbetriebs.

Videoberatung - Warum?

Die „reine Lehre“:

- ⇒ Die Einführung von Video-Beratung ist Bestandteil des **Digitalkonzepts** des Vermittlerbetriebs.
- ⇒ Die Einführung von Video-Beratung geht vom Bedarf des **Kunden** aus, nicht vom Angebot des Vermittlers.

Videoberatung - Warum?

Die „reine Lehre“:

- ⇒ Die Einführung von Video-Beratung ist Bestandteil des **Digitalkonzepts** des Vermittlerbetriebs.
- ⇒ Die Einführung von Video-Beratung geht vom Bedarf des **Kunden** aus, nicht vom Angebot des Vermittlers.
- ⇒ Die Einführung von Video-Beratung ist eine **Managemententscheidung** des Agenturinhabers unter Berücksichtigung aller relevanten Aspekte.

Digitaler Reifegrad

- Welchen Reifegrad (RG) hat bei Ihnen die Nutzung von Videoberatung?

RG 1: Sporadischer **Einsatz** bei Wunsch des Kunden

RG 2: **Ergänzung** von Teilen der analogen Beratung

RG 3: Vollständiger **Ersatz** der analogen Beratung

Und Sie?

1. Welchen Reifegrad hat der Einsatz von Videoberatung bei Ihnen **aktuell**?
2. Welchen Reifegrad planen Sie bis zum Jahresende?

Digitalskonzept:

Sie brauchen **unbedingt** eine verbindliche und möglichst schriftlich fixierte Festlegung (Policy) für mindestens:

- ☐ Digitales Erscheinungsbild und Auftreten
- ☐ Kundenscharfe Klärung des jeweils gewünschten Kanals
- ☐ Umgang mit Dokumenten und Informationen (DSGVO, Prozesse)
- ☐ Umgang mit der Technik und mit Störungen
- ☐ Planung der Zeitressourcen
- ☐ Konkretes Umfeld der Video-Beratung
- ☐ Ein spezifisches Prozessmanagement!

Einbettung in die Digitalstrategie

allgemeine strategische Vertriebsentscheidungen
(Zwingend notwendig!), z.B.:

- *Wie wollen wir die Kunden erreichen?*
- *Nutzen wir die E-Mail-Adressen der Bestandskunden?*
- *Generieren wir Neukunden-Kontakte per Button oder per Kontaktformular auf unserer Homepage?*
- *Weisen wir dort ausreichend und authentisch begründet auf die Möglichkeit der Video-Beratung hin?*
- *Warum machen wir das überhaupt? Passt das zu uns?*
- *Haben wir die Kapazität, die Skills und die Prozesse für diesen Kanal?*

Tipp: Überprüfen Sie Ihren Stand der Digitalisierung

DIGITALISIERUNGS
INDEX



Studien 2018

Regionalanalysen

Self-Check

Digitalisierung

Archiv

Login

Registrieren

MACHEN SIE JETZT DEN SELF-CHECK!



Beantworten Sie einfach die folgenden Fragen und ermitteln Sie in nur 15 Minuten den Digitalisierungsgrad Ihres Unternehmens. Die Neuauflage des Digitalisierungsindex erfasst Branchen dabei noch differenzierter. Anhand einer ausführlichen Auswertung erfahren Sie, wie digital Sie im Vergleich zu Ihrer Branche und Branchengrößenklasse sind und wo Ihre Stärken und Schwächen liegen. Dabei wird Ihnen ermöglicht, Ihre individuellen Schwerpunkte in die Auswertung mit einfließen zu lassen. Nutzen Sie die Möglichkeit der Registrierung. Damit bleiben Ihre Eingaben gespeichert und Sie können jederzeit auf Ihre gespeicherten Daten zurückgreifen. Auf Wunsch erhalten Sie weitere Informationen rund um die Digitalisierung.

kostenlos auf der Telekom-Microsite des BVK unter
www.dlg-bvk.de Navigationspunkt „Kooperationspartner“

Wo ist der Video-Beratungs-Kanal eingebettet?

Optionen:

- ⇒ Persönliche stationäre Beratung
- ⇒ Persönliche Beratung per Text-Chat
- ⇒ Persönliche Distanz-Beratung per Telefon
- ⇒ Persönliche Distanz-Beratung per Video
- ⇒ Misch- und Sonderformen (Apps etc.)
- ⇒ Wichtig: Nutzung für Kollaboration?

Abwägung: Vor- und Nachteile der Videoberatung

Vorteile:

- Einsparung von Fuhrpark- und Fahrtkosten/Spesen
- Zeitersparnis, keine Abwesenheit vom Büro
- Signal eines modernen Vermittlers auf der technischen und kommunikativen Höhe der Zeit
- Flexiblere Terminlegung nach Wunsch des Kunden, auch außerhalb üblicher Bürozeiten
- Überregionales Auftreten und Agieren möglich
- Nonverbale Signale im Gegensatz zum Telefon vorhanden
- Beratungsdokumentation möglich

Abwägung: Vor- und Nachteile der Videoberatung

Vorteile:

- Eine gute Lösung ermöglicht es Ihnen wie im persönlichen Gespräch Dokumente zu zeigen, gemeinsam anzusehen, ggfls. sogar gemeinsam live zu bearbeiten und Formulare direkt online gemeinsam auszufüllen.
- Falls sie abschließen wollen, ermöglicht Ihnen eine entsprechende Softwarelösung auch den medienbruchfreien Abschluss per digitaler Unterschrift.

Abwägung: Vor- und Nachteile der Videoberatung

Nachteile:

- Akzeptanz durch Kunden unvorhersehbar und unplanbar (sensible Informationen und Daten)
- Technische Voraussetzungen und Skills der Kunden nicht immer bekannt
- Einrichtungs- und Betriebskosten für Hard- und Software
- Abhängigkeit von stabiler Datenübertragung auf beiden (!) Seiten
- Notwendige Skills müssen bei allen Beratern vorhanden sein
- Datenschutzrechtliche Besonderheiten beachten!

Rahmenbedingungen



Erforderliche Hardware: Rechner und Netzleistung

- ❑ No-Go: Auf keinen Fall darf es zu Qualitätseinbußen oder gar Verbindungsabbrüchen kommen!
- ❑ Rechner mit gängigem Betriebssystem und ausreichend Festspeicher für Aufzeichnungen wählen
- ❑ Wichtig: Netzleistung! (mindestens 10Mbit/s)
Wenn Sie im WLAN arbeiten, muss dieses ausreichend stabil und leistungsfähig sein.
Wenn Sie auf „Nummer sicher“ gehen wollen, setzen Sie einen handelsüblichen WLAN-Verstärker ein.
- ❑ Immer wichtiger: Wählen sie bei der Provider-Auswahl deutsche Server! (Datenschutz und Datensicherheit)

Erforderliche Hardware: Netze

- Vorteil eines WLAN: Mobilität innerhalb der Wohnung/des Hauses
- Nachteil eines WLAN: Störungsanfällig und bei Mehrfachnutzung leistungsschwankend
- Wichtig WPA/WPA2-Verschlüsselung
- Position des Routers: Ausprobieren!
- Lesen Sie die entsprechenden Artikel in den Fachzeitschriften wie z.B. CHIP, Computerbild etc.

Erforderliche Hardware: Monitor(e)

- ☐ Spiegelungen werden vermieden, wenn die Lichtquelle seitlich zum Monitor ist
- ☐ Vermeiden Sie starke Kontraste zum Hintergrund
- ☐ Der Sehabstand sollt zwischen 50cm (bei 15-Zoll) und 80 cm (bei 19 Zoll und mehr) betragen
- ☐ Bei der Arbeit mit mehreren Monitoren achten Sie auf die Positionierung der Kamera, nutzen Sie während der Beratung einen Hauptmonitor.

Erforderliche Hardware: Kamera



- Die einfache Lösung: Wer einen Laptop hat, hat auch eine Kamera!
- Die etwas aufwendigere Lösung: Eine Webcam.
- Für Anspruchsvolle mit Ambitionen für weitere Funktionen: Profi-Kameras.
- Grundsatzfrage: Bluetooth oder USB-Kabel?

Erforderliche Hardware: Kamera

- Platzieren sie die Kamera immer so, dass Sie auf **Augenhöhe** kommunizieren!



Das „Eye-Contact-Dilemma“



Erforderliche Hardware: Das Mikrofon

- Die Einfach-Lösung: Das Laptop-Mikrofon
- Die mobile Version: Freisprecheinrichtungen mobiler Endgeräte
- Für Dauerredner I: Headset
- Für Dauerredner II: Ansteckmikrofone
- Für Teams: Tischmikrofone („Spinne“)

Das Mikrofon

- Der eine goldene Tipp: Ausprobieren!
- Unbedingt an die äußeren Gegebenheiten anpassen!
- Treiber-Unterstützung bei Software checken!



Erforderliche Hardware: Das Licht

Basics:

- Licht schafft Atmosphäre – für Sie und Ihren Gesprächspartner!
- Achten sie auf Schattenwurf
- Lichtquelle nie im Hintergrund

Profi-Wissen:

- Kaltweißes Licht lässt Cortisol (macht wach), warmweißes Licht Melatonin ausschütten (ermüdet)
- Die Beleuchtung sollte mindesten 2.000 Lux haben, an einem bewölkten Tag sind draußen ca. 3.000 Lux, bei Sonne bis zu 50.000
- Ein professionelles Lichtsystem enthält natürliches Licht, indirekte Raumbelichtung und eine blendfreie Arbeitsplatzbeleuchtung

Der Gesamteindruck



Arbeitsstättenverordnung

- ⇒ Vorübergehend angeordnete Homeoffice-Tätigkeit ist im Sinne des Arbeitsschutzes „mobile Arbeit“
- ⇒ Sie unterliegt damit nicht den Arbeitsschutzbestimmungen der „Telearbeit“

(Quelle:DGUV Stand 9.4.20)



Ebenfalls erforderlich: Der Kunde

- ☐ Alternativlos: Die Einwilligung des Kunden, den Video-Kanal nutzen zu wollen. Bei jedem Gespräch neu überprüfen!
- ☐ Entscheiden Sie sorgfältig, ob Sie Videoberatung pushen oder pullen wollen!
- ☐ Machen Sie diese Entscheidung von der Struktur Ihrer Kunden abhängig. (B2C, B2B, Bestands- oder Neukunden, Personen- oder Sachversicherung, biometrische Daten etc.)

Software: Allgemeine Anforderungen

- Nicht alle **Kunden** haben moderne Hardware und Betriebssysteme auf dem neuesten Stand.
- Daher sollte die ausgewählte Software ganz selbstverständlich Flash unterstützen, bestenfalls das aktuellere WebRTC-Format.
- Die Software muss für den Vermittler und für die Kunden die aktuellen Mindestansprüche an die Usability (auf allen Endgeräten) erfüllen.

Hinweise zur Software

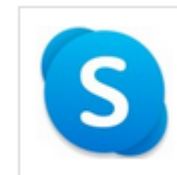
- Klasse 1: Bereits vorhandene Software
- Klasse 2: Konferenz-Software
- Klasse 3: Browserbasierte Programme
- Klasse 4: Ganz- oder teilweise installierte Software
- Sonderklasse: Apps auf mobilen Endgeräten

„Klasse 1“-Software: Abzuraten!

- Teilweise rechtlich unklar bis bedenklich (gewerbliche Nutzung, DSGVO) :
WhatsApp
Facebook
Facetime etc.
- Außer reiner Video-Kommunikation keine Funktionen.
- Fragwürdige Auswirkung auf die Reputation

„Klasse 2“-Software, z.B. Teamviewer, Skype, Zoom

- Ursprünglich für Videotelefonie oder Konferenzen entwickelte Software
- Vorteile:
 - kostengünstig bis gratis
 - sehr gute Usability
 - stabile und erprobte Funktionalität
- Nachteile:
 - kein CRM, Terminlegung
 - keine Dokumentation etc.
 - z.T. nur für privaten Gebrauch freigegeben
 - Teilweise erhebliche Datenschutz- und Datensicherheitsprobleme



Entscheidungshilfe

- Erstellen Sie einen ganz individuellen Kriterienkatalog anhand dessen Sie die Angebote sichten!
- Kriterien können müssen aber nicht u.a. sein:
 1. Keine Softwareinstallation, wenn der Kunde die Software ebenfalls installieren muss.
 2. Identifizieren Sie ganz genau(!), ob Sie per Video nur beraten oder auch abschließen wollen.
 3. Dokumentationspflicht für Beratungsgespräche gewährleistet?
 4. Achtung! FinVermV verlangt von Finanzanlagenvermittlern Video- und Telefonberatungen aufzuzeichnen (Taping)

Beispiel Browser-Lösung: Bridge

www.bridge-systems.com



- ⇒ Auf Finanz- und Versicherungsvermittlung spezialisiert
- ⇒ Webbasiert, geräteunabhängig, keine Installation
- ⇒ Screensharing, Chat, Video, Unterschrift
- ⇒ 30 Tage kostenloser Test, danach 99€/Monat in der Premiumversion (mit CRM, Dokumentenversand und digitaler Unterschrift)
- ⇒ Basic-Version: Eingeschränkter Funktionsumfang für 59€/Monat

Beispiel Browser-Lösung: vicodo

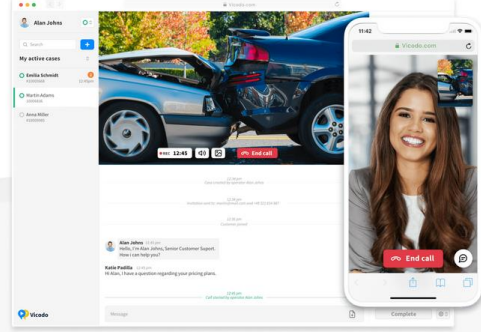
www.vicodo.com

- ⇒ Besonderheit: Spezialisiert auf visuelles Schadenmanagement
- ⇒ Aufzeichnung von Gesprächen und Dokumentation per Screenshots
- ⇒ Läuft auf allen Betriebssystemen und digitalen Endgeräten (incl. Android, IOS)
- ⇒ Kostenloser Test für 14 Tage
- ⇒ Gestaffelte Angebote ab 12,50€/Monat

 **Vicodo** [Funktionen](#) [Branchen](#) [Preise](#) [Kontakt](#) [Anmelden](#) [Registrieren](#)

Versicherungen

Video Schadenabwicklung und live Kundenberatung



Dashboard des Operators Smartphone Ihres Kunden

Zeit und Geld sparen im Versicherungswesen

Beispiel für eine Team-Lösung: Mikogo

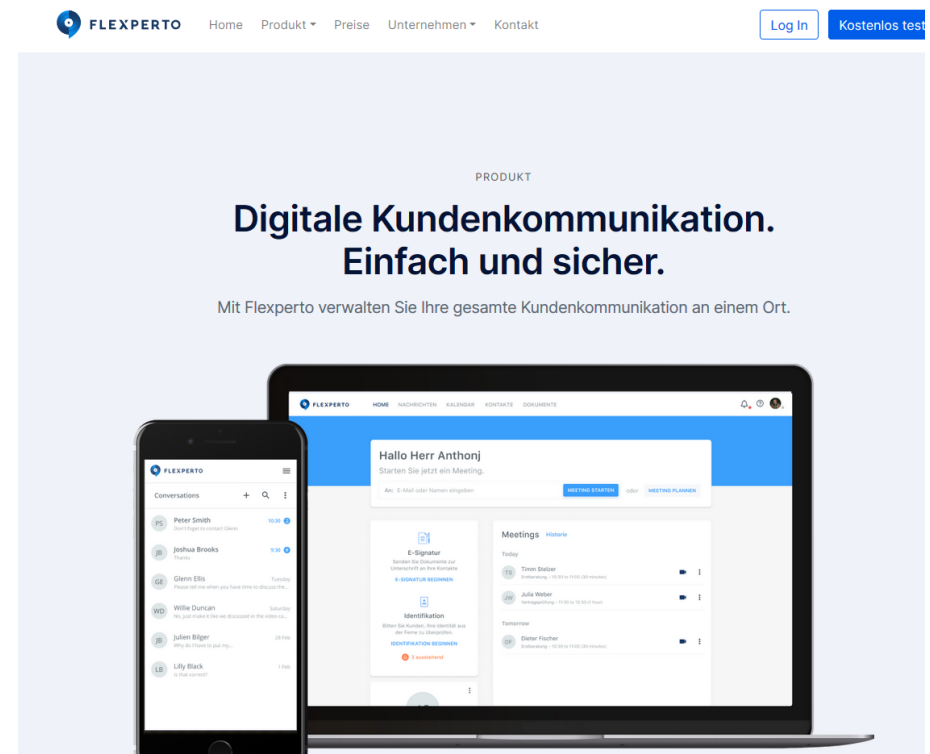
www.mikogo.de

- Browserbasierter HTML-Viewer für Teilnehmer, Download für Veranstalter
- Alle Betriebssysteme und mobile Endgeräte
- Zusatzfunktion Audio-Konferenzen
- Sitzungsaufzeichnung
- Interaktives Whiteboard
- 12€/Monat Einzelnutzer, bei mehr als 5 Personen individuelle Preisgestaltung



Der Branchenprimus: flexperto

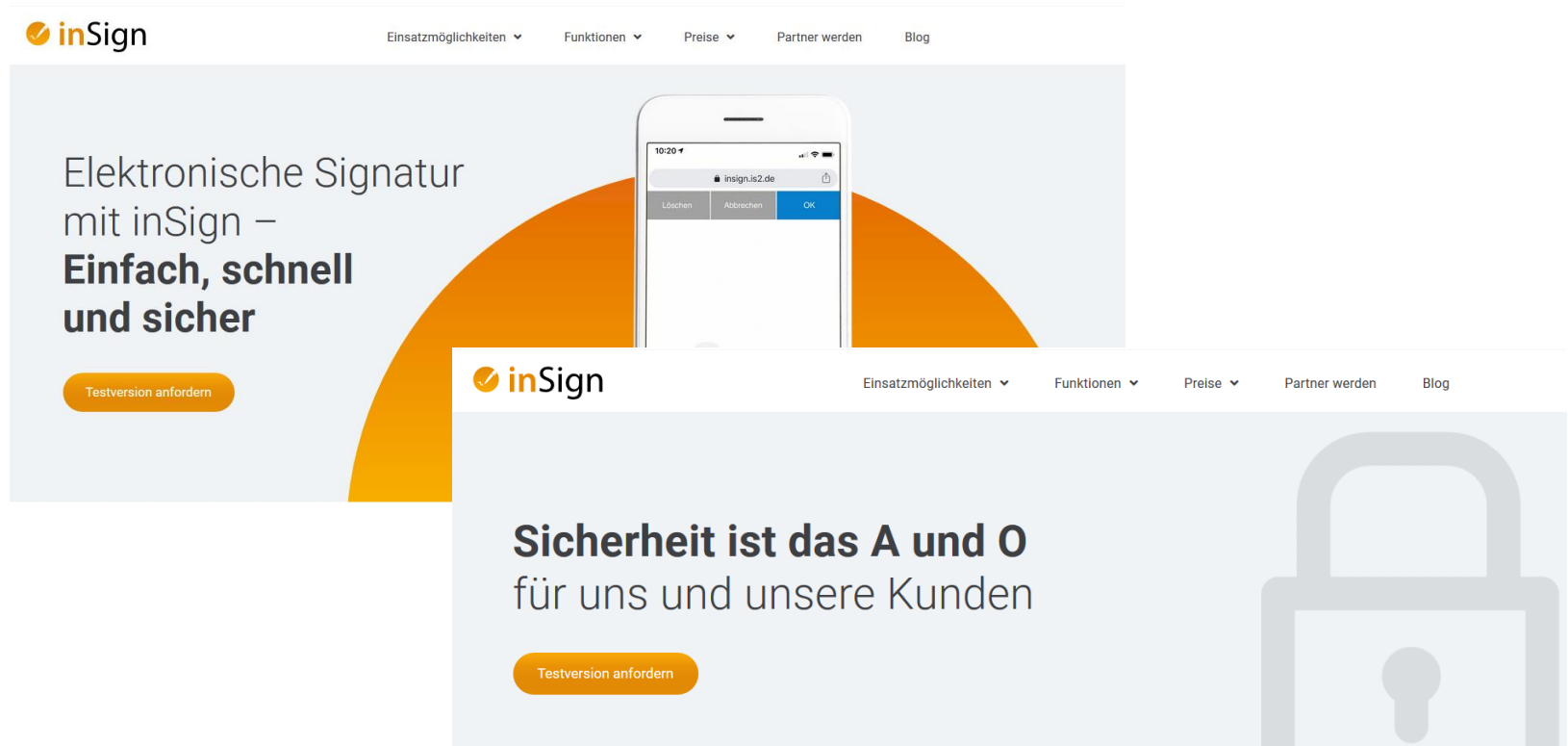
- In der Versicherungsbranche auch bei VU sehr verbreitet
- Schwerpunkt gesamtes CRM, kompletter Vertriebsprozess
- DSGVO-konforme Integration von WhatsApp Business
- Aufzeichnung, Verifikation, Analysen, Web-Basiert, alle Browser und Endgeräte
- Für Vermittlerbetriebe mit bis zu 20 Usern 39€/Monat, umfangreiche Zusatzfunktionen möglich
- Sonderkonditionen für BVK-Mitglieder (www.dlg-bvk.de)



Spezielle Rechtsfragen: Digitale Signatur

- Prüfen Sie die Rechtskonformität digitaler Signaturen und Unterschriften!
- Überprüfen Sie die Angaben der Anbieter. In Zweifelsfällen lassen Sie sich juristisch beraten.

Beispiel-Lösung www.betinsign.de



Unterschreiben mit inSign – beweiskräftige elektronische Signatur

Beispiel-Lösung: www.edocbox.de



eDocBox | eSignatur

Sicherheit

Die eDocBox eSignatur implementiert die fortgeschrittene elektronische Signatur gemäß der gesetzlichen Vorgaben. Die Basis der Signatur sind neben dem Sichtvermerk (das Bild der Unterschrift) die aufgezeichnete Schreibcharakteristik (biometrische Daten), welche verschlüsselt in dem PDF abgelegt werden. Mittels des privaten Schlüssels können diese Daten aus dem Dokument gelesen und über unsere Software in Form von Tabellen und Grafen dargestellt werden. Diese Informationen sind die Basis für einen Schriftgutachter.



Sütesiegel

+



Biometrie

+



Konformität



Schriftgutachter

+



Zertifikate

+



Verschlüsselung

Geldwäschegesetz: Video-Ident-Möglichkeit

- ⇒ BaFin-Verfahren sollte als Prozess abbildbar sein!
- ⇒ Rundschreiben 3/2017
- ⇒ Zur Recherche: Geben Sie unter www.bafin.de das Suchwort „Videoidentifizierungsverfahren“ ein.

Weitere Informationen

www.dlg-bvk.de



Weitere Informationen

www.dlg-bvk.de

Home Kooperationspartner Unternehmerberatung Veranstaltungen Projekte News

Themenschwerpunkt:
Betriebswirtschaftliche Hilfen
in Corona-Zeiten

Sprechen Sie uns an!

Offene telefonische Sprechstunde (ausschließlich)
für betriebswirtschaftliche Fragestellungen:

montags 15-17 Uhr

0228-2280516

Bitte melden Sie sich vorab unter 0228-2280536 (Frau Weißenfels) oder dlg@bvk.de und Nennung eines Stichworts an, um Warteschlangen zu vermeiden.