

Case Study

«Video- und Online-Identifikation für Schweizer Privatbanken»

Seit der Inkraftsetzung des FINMA-Rundschreibens 2016/7 setzen immer mehr Schweizer Banken auf Online-Identifikationssysteme zur Bestätigung der Identität ihrer Kunden. Dies ist vor allem bei Online-Prozessen, wo kein persönlicher Kundenkontakt besteht, essenziell. Mit der technologischen Entwicklung in diesem Bereich, sind auch die Anforderungen an Video- und Online-Identifikationssysteme (VID/OID) stetig gestiegen. ti&m, führend in der Digitalisierung des Finanzbereichs, trägt diesen hohen Anforderungen Rechnung und hat patentierte VID-/OID-Systeme lanciert. Beim personengestützten Identifikationsprozess setzt ti&m auf einen starken Partner: Die Callpoint AG.



Ausgangslage

Die Online-Identifikation von ti&m ist KI-basiert und erfolgt vollautomatisiert. Nur bei Unstimmigkeiten wird menschliches Zutun notwendig. Anders verhält es sich bei der Video-Identifikation: Der Identifikationsprozess wird von einem Customer Service Mitarbeiter via Video-Chat begleitet. Beide Prozesse stellen höchste Anforderungen hinsichtlich Compliance und Datensicherheit an den Service-Dienstleister. Callpoint erfüllt diese Anforderungen und wurde zum strategischen Partner von ti&m.

Zielsetzung

Die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen an einen personengestützten Identifikationsprozess, valide Identifikationen und die Zufriedenheit der VID/OID-Plattform-Nutzer stehen im Vordergrund. Dabei sind eine hohe Erreichbarkeit, die Einhaltung der vorgegebenen Prozessschritte und ein hochqualitativer Service besonders wichtig. Auch die Mehrsprachigkeit der Kundenberater und eine hohe Kundenorientierung sind von besonderer Bedeutung.

Warum Callpoint?

Bei solch hohen Anforderungen ist die Wahl des strategischen Partners besonders wichtig. Neben der Erfüllung der Compliance- und Datenschutzerfordernungen, waren auch die umfassende Erfahrung im Customer Service Bereich, die Schweizer Standorte, das regulatorische Know-how von Callpoint und die gewährleistete Flexibilität und Skalierbarkeit ausschlaggebend.

Vorgehensweise

Die Partnerschaft begann Ende 2018 mit dem Set-up, dem Screening der Kundenberater hinsichtlich Straf- und Betreibungsregistereinträge sowie der technischen Anbindung an die ti&m Onboarding Suite – die Plattform wo sämtliche Interaktionen zur Identifikation stattfinden und auf der die Callpoint-Kundenberater arbeiten.

Da die Servicequalität besonders wichtig ist, wurde und wird dem Thema Schulung & Knowledge-Management grosse Aufmerksamkeit geschenkt. So mussten sämtliche Kundenberater die Compliance- und Datenschutz-Kurse von Equilas besuchen und bestehen – ein Vorgang, der jährlich wiederholt wird. Auch die Schulung der Onboarding Suite und der zu beachtenden Identifikations-Merkmale aller weltweit gängigen Identitätsnachweise stand im Fokus. Das umfassende Qualitätssicherungskonzept mit permanentem Monitoring, die Erreichung der vordefinierten KPIs und eine laufende transparente Kommunikation sind ebenfalls essenziell.

Ergebnisse

Mit der Fokussierung auf die jeweiligen Kernkompetenzen bieten die beiden Unternehmen ti&m und Callpoint eine gut funktionierende VID/OID-Lösung an, welche dank dem optimalen Zusammenspiel von automatisierten Software-Prozessen und persönlicher Überprüfung den jeweiligen Auftraggebern und betroffenen Neukunden einen Top-Service bietet.

Seit Januar 2019 haben die Callpoint-Kundenberater tausende erfolgreicher Video-Identifikationen für Schweizer Privatbanken durchgeführt. Sämtliche Ziele, welche sich ti&m sowie deren Auftraggeber gesetzt hatten, wurden erreicht. In den vergangenen vier Jahren wurde der Support-Service laufend weiterentwickelt, neue VID/OID-Entwicklungen implementiert, die KPI-Erreichung erhöht und die Partnerschaft mit ti&m vertieft.

Über Callpoint

Callpoint bietet Schweizer Call Center Services in den Bereichen Customer Service, Pikettdienst, Helpdesk und Telemarketing. Rund 600 zufriedene und kompetente Mitarbeitende an den Standorten Basel, Fribourg und Zürich sorgen für höchste Service- und Verkaufsqualität. Langjährige Erfahrung, ausgeprägtes regulatorisches Know-how und spezifische Branchenkenntnisse machen Callpoint zum idealen Partner für Kundenmanagement-Projekte.