



.comdirect

Die comdirect bank ist die führende Direktbank für moderne Anleger und Marktführer unter Online Brokern. Über 1,5 Millionen Kunden werden in den drei Kompetenzfeldern Brokerage, Banking und Beratung betreut.

Im Bereich Baufinanzierung bietet comdirect ihren Kunden eine individuelle Beratung: telefonisch, persönlich in ihren vier Geschäftsstellen oder mithilfe der Online-Live-Beratung.

„Die Konvertierungsquote mit Mikogo ist im Vergleich zum reinen telefonischen Direktvertrieb ca. 50% höher!“

Ingo Leidecker
Leiter Prozesse und Geschäftsfeldentwicklung Baufinanzierung comdirect bank
www.comdirect.de

Die Herausforderung

Baufinanzierung ist ein sehr emotionales, aber auch komplexes Produkt. Kunden erwarten eine persönliche Beratung und eine individuelle, nachvollziehbare Finanzierungslösung. Transparenz und persönliche Nähe sind dabei wesentliche Erfolgsfaktoren. Ein persönliches Vor-Ort-Gespräch erfüllt die Kundenbedürfnisse sehr gut, ein Telefonat jedoch nicht immer. Vor diesem Hintergrund sollte die telefonische Beratung für den Kunden transparenter und persönlicher werden.

Die Lösung

Durch den Einsatz von Mikogo ist das gelungen. Der Kunde kann nun parallel zur telefonischen Beratung am eigenen Bildschirm nachvollziehen, wie seine persönliche Finanzierungsstruktur erarbeitet und seine individuellen Konditionen ermittelt werden. Ingo Leidecker ist begeistert: „Unsere Kunden sind von unserer Online-Live-Beratung wirklich überzeugt. Sie empfinden die Beratung als innovativ und sind von der Einfachheit der Teilnahme positiv überrascht.“

Das Fazit

Dank Mikogo kann die comdirect bank die Transparenz ihrer Beratung deutlich erhöhen und somit das Vertrauen der Kunden stärken. „Eine Finanzierungsberatung dauert vom Antrag bis zum Abschluss in der Regel mindestens 8 Wochen. Zum Abschluss kommt es dank Mikogo jetzt im Schnitt 10-15% schneller.“ Auch die comdirect Kunden sind mit dieser innovativen Art der Beratung mehr als zufrieden: „Unsere Kunden nehmen die Online-Live-Beratung als deutlichen Mehrwert wahr. Vor allem finden sie es spannend, am Gestaltungsprozess ihrer Baufinanzierung aktiv mitwirken zu können.“

Über Mikogo- Mikogo verwendet eine innovative Screen Sharing Technologie, um eine unkomplizierte, kostenlose Online Meeting Lösung anzubieten. Dadurch werden Online Kollaborationen für Jedermann möglich. Die beliebte Software wird mittlerweile in über 180 Ländern genutzt - vor allem von Privatpersonen, Selbstständigen und mittelständischen Unternehmen. Zur Verfügung gestellt wird die 2007 gelaunchte Software vom Online Collaboration Spezialisten BeamYourScreen, dessen Produktportfolio Lösungen für Online Meetings, Online Präsentationen und den Remote Support umfasst. Heute verwenden mehr als 2000 Unternehmenskunden in über 40 Ländern weltweit die BeamYourScreen Technologie und profitieren von stark reduzierten Reisezeiten und -kosten.