Chatbot für Kundinnen und Kunden

Sehr geehrte Vertriebspartnerin,
sehr geehrter Vertriebspartner,

es gibt eine Fülle möglicher Rückfragen, mit denen Kundinnen und Kunden an Beratende herantreten, wenn sie ein Depot bei der FFB haben. Der neue Chatbot der FFB macht ab 18. Juli 2024 allen das Leben leichter. Denn allgemeine Fragen rund ums Depot können in den Chatbot eingegeben und von diesem beantwortet werden – und zwar 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr.

Sobald Kundinnen oder Kunden sich in ihr Depot bei der FFB eingeloggt haben, steht die neue Unterstützung bereit. Jeweils unten rechts – wie von anderen Internetanwendungen gewohnt – bietet Chatbot „Mia“ ihre Hilfe bei Fragen rund ums Depot und Abläufen an.

Wichtig zu wissen: Der Chatbot greift aus technischen und Datenschutzgründen nicht auf das aktuelle Depot von Nutzenden zurück und kann daher zum Beispiel keine Auskünfte über aktuelle Konto- oder Depotstände geben. Er kann aber unterscheiden, ob für das Depot, unter dem der Login stattfand, lediglich ein Leserecht oder der Vollzugriff eingeräumt ist. Entsprechend erteilt er die Auskünfte über Funktionen und Handlungsmöglichkeiten, wie z.B. Fragen zur Ausführungsweise von Transaktionen oder der Eingabe von Stammdaten.

Hinweis: Beratende können den Chatbot nach Absprung in ein Kundendepot im FFB Frontend ebenfalls sehen und nutzen. Eine Historie der Kundeneingaben ist für die Beratenden nicht einsehbar.

Mit dem neuen Chatbot steigert die FFB sowohl das Serviceerlebnis als auch die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden – und entlastet Beratende von vermeidbaren Rückfragen. Der neue Chatbot „Mia“ ist dabei auf Zukunft programmiert: Mit gestellten Fragen von Kundinnen und Kunden und aufgrund neuer aufkommender Themen wird sich die „Antwortkompetenz“ kontinuierlich weiterentwickeln.

Bitte informieren Sie Ihre Vermittlerinnen und Vermittler entsprechend. Vielen Dank!

Ihr FFB Team

FFB
FIDELITY GROUP

Sie haben Fragen?

Wir unterstützen Sie gerne.
Sprechen Sie uns an: 069 77060-345

Fidelity, Fidelity International, das FFB Logo und das F Symbol sind Marken von FIL Limited und werden mit deren Zustimmung verwendet. Herausgeber: FIL Fondsbank GmbH, Postfach 110663, 60041 Frankfurt am Main. www.ffb.de Stand: 05.2024