

17. APRIL 2020

# FONDSKONZEPT AG

Videoberatung mit  
Screensharing-Funktion im  
Kundenzugang



## **Mit unserer neuen Funktion der Videoberatung/Screensharing im Kundenzugang bieten wir Ihnen:**

- Eine DSGVO-konforme Videoberatung, da nur mit im Kundenzugang registrierten Kunden, die den Datenschutz bestätigt haben, eine Videoberatung mit Screensharing möglich ist.
- Eine automatische Aufzeichnung der Videoberatung und damit ein MIFID II- und bereits FinVermV-konformes Arbeiten.
- Ein System ohne die Einbindung eines Fremdanbieters und dadurch eine einfache Nutzung, ohne zusätzliche externe Schnittstellen oder Plug-Ins.
- Höchste Sicherheit für Sie und Ihre Kunden, da für die Videoberatung/ Screensharing nur FondsKonzept-eigene Server genutzt werden.
- Die Videoberatung vollständig ins MSC/Kundenzugang (FinanceHome) integriert ist.
- Eine für aktive Makler der FondsKonzept kostenfreie Funktion.

# 1. Vorbereitung für Sie als Makler

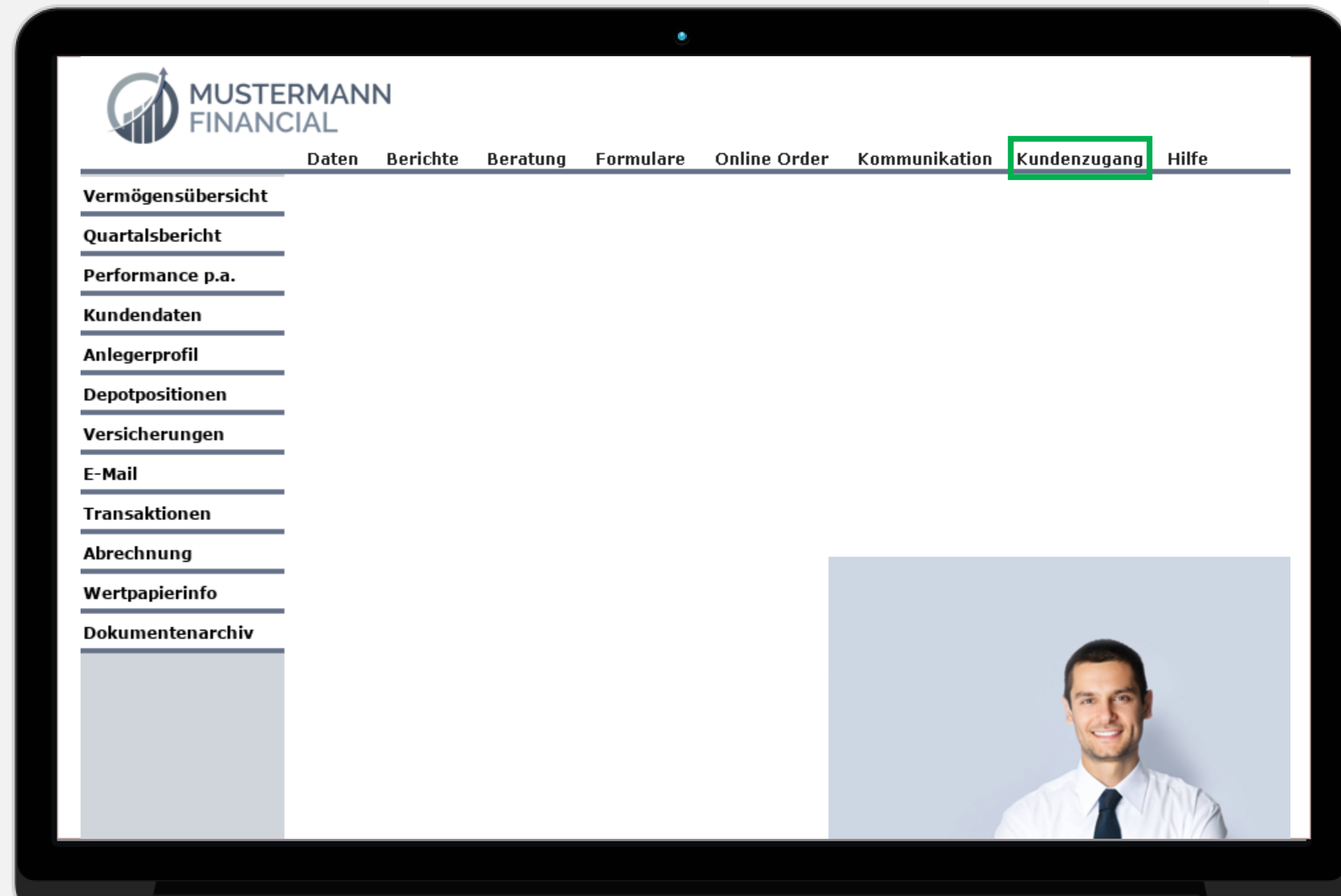


- Folgende Voraussetzungen für die Nutzung der Videoberatung sollten gegeben sein:

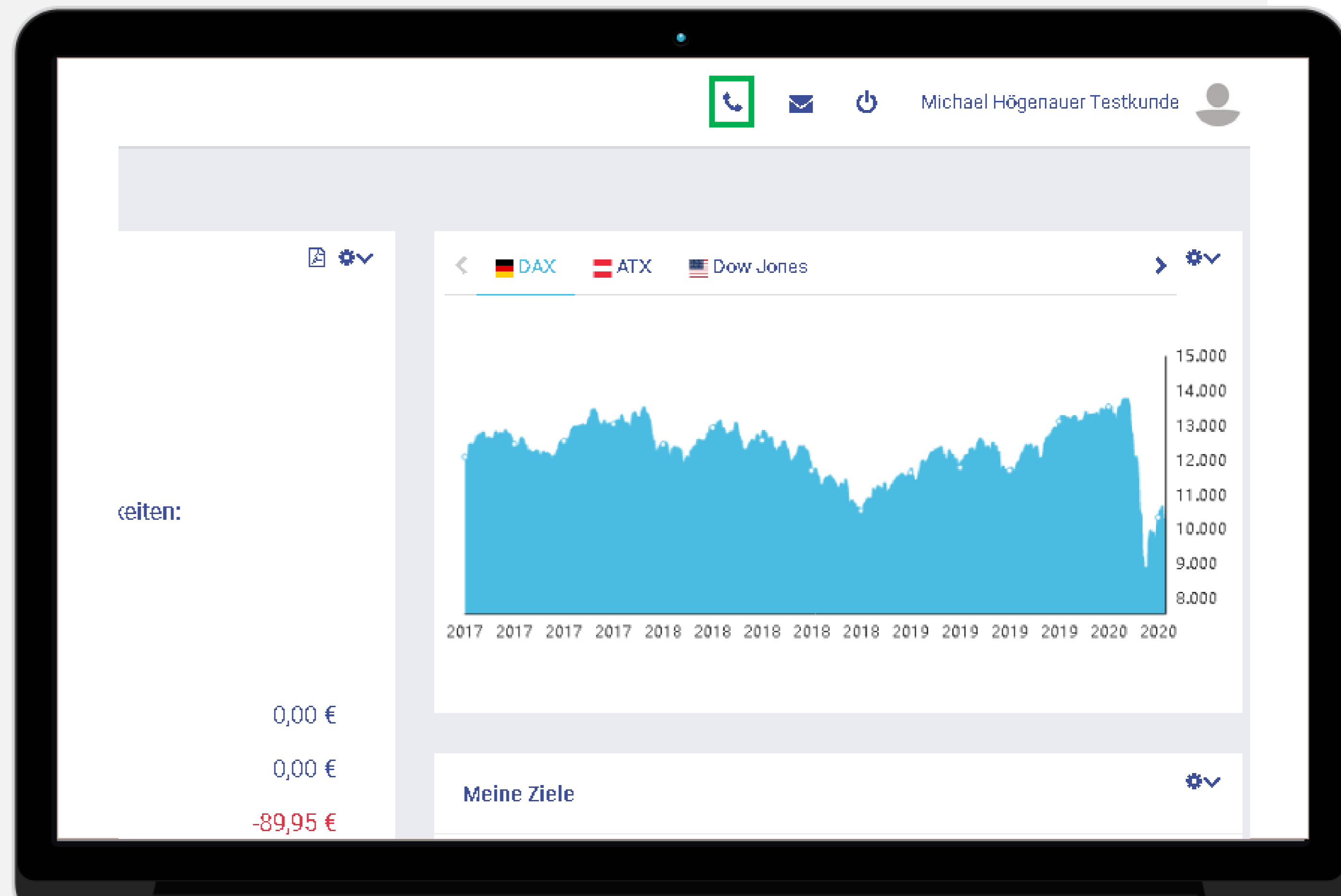
- Am einfachsten vereinbaren Sie mit Ihrem Kunden einen Videoberatungstermin. Stellen Sie sicher, dass Ihr Kunde den Kundenzugang schon aktiv nutzt. So können sich Ihr Kunde und Sie die Zeit nehmen und sich technisch vorbereiten.
- Wichtig für Sie ist, dass Sie Mikrofon/Lautsprecher und, wenn vorhanden, Kamera an Ihrem Rechner/Tablet aktiviert haben. Die Videoberatung wird nicht über ein Telefon, sondern den Computer geführt.
- Zur reinen Videoberatung bzw. Screensharing benötigen Sie keine Kamera, Ihr Kunde dankt es Ihnen aber bestimmt, wenn er Sie sehen kann.

## Nutzung über das Java-MSD

- Damit Sie als Berater das Tool starten können, öffnen Sie den Kunden im MSD zum Bearbeiten und klicken Sie auf den Menüpunkt „Kundenzugang“.

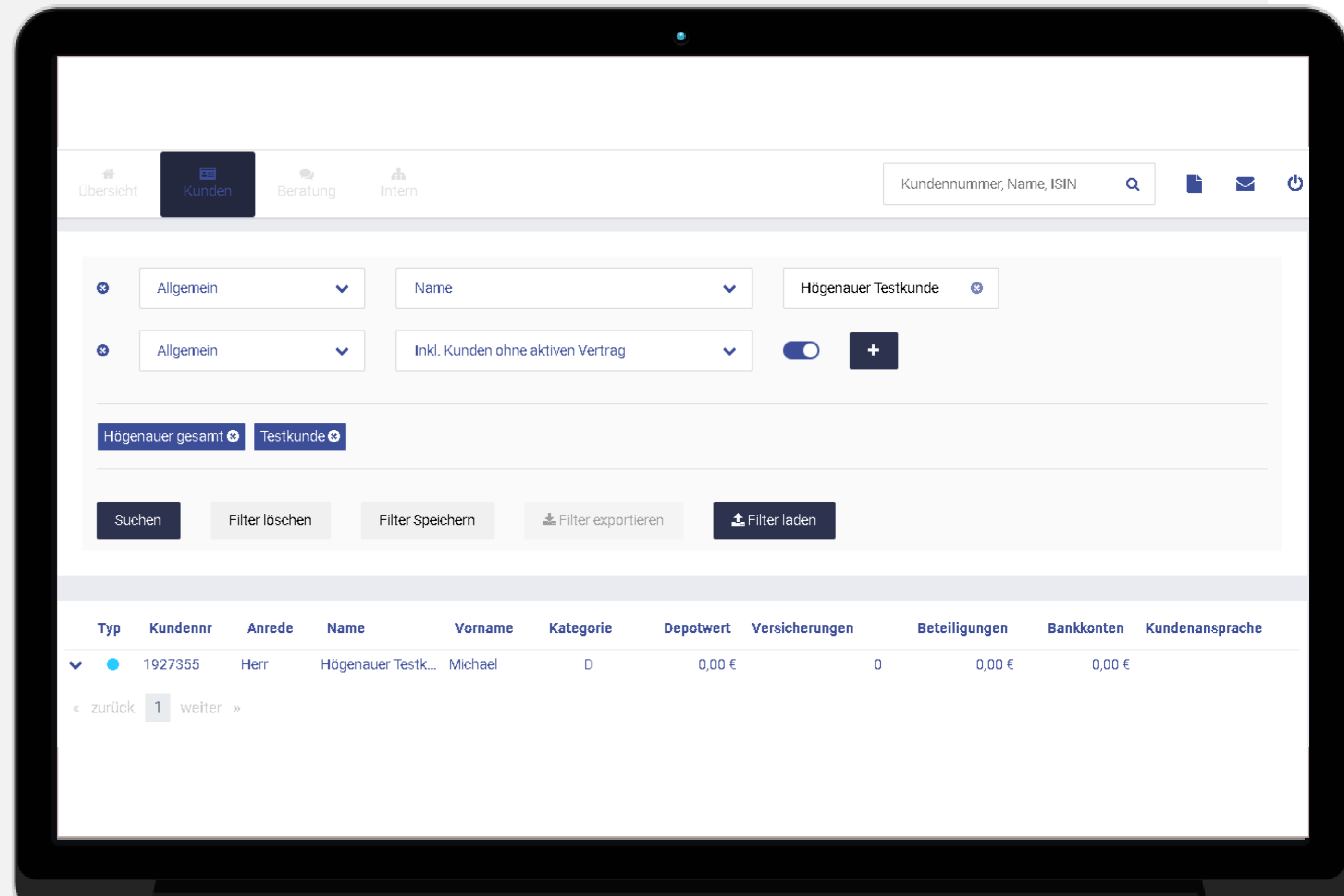


- Sie befinden sich jetzt in der FinanceCloud des Kunden.
- Rechts oben sehen Sie das Symbol „Telefonhörer“.
- Ist dieses ausgegraut, hat sich der Kunde noch nicht in der FinanceCloud angemeldet und die Videoberatung/Screensharing kann noch nicht gestartet werden.
- Ist der Hörer blau, können Sie den Kunden anrufen.
- Durch einen Klick auf den Hörer, bekommen Sie ein Funktionsfenster angezeigt.



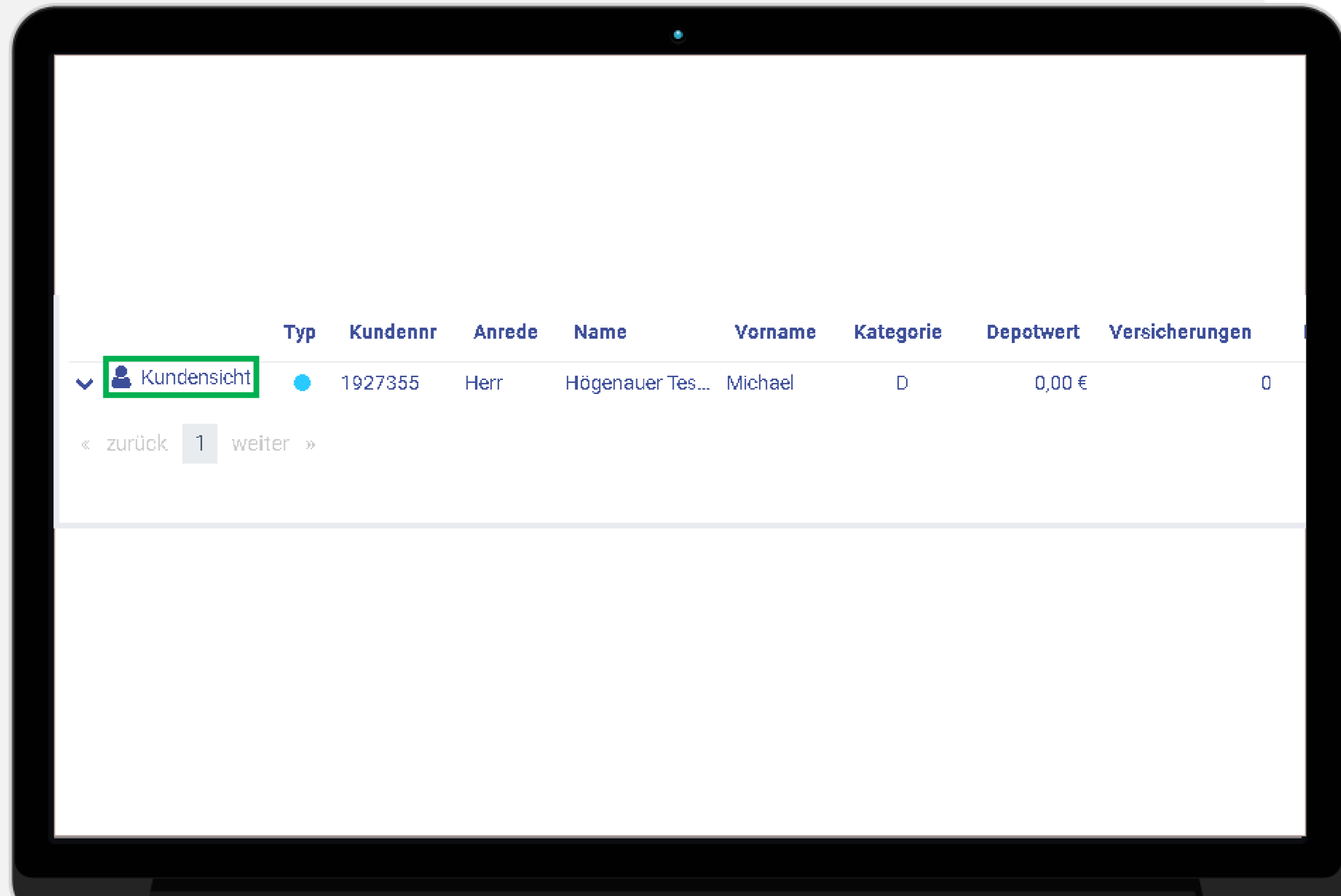
## Nutzung über das HTML- MSC (z.B. bei Nutzung eines Tablets)

- Im Zuge der Videoberatung haben wir eine erste Version des neuen HTML-MSCs für Sie aktiviert.
- Loggen Sie sich über die bekannte Seite <https://www.a-fk.de/ksc/login> mit Ihren MSC Zugangsdaten ein.
- Wählen sie den Filter aus, indem Sie z.B. im ersten Kästchen „Allgemein“ aussuchen und im zweiten Feld „Name“.
- Über das Plus-Symbol können Sie dann noch weitere Kriterien zur Suche hinzufügen.
- Mit „Suchen“ wird dann nach den ausgewählten Kriterien gefiltert und der Kunde angezeigt.



## Nutzung über das HTML- MSC

- Mit Klick auf den Menüpunkt „Kundensicht“ bei dem entsprechenden Kunden, werden Sie auf die FinanceCloud Ebene des Kunden weitergeleitet.



The screenshot shows a laptop screen with a table of customer data. The table has columns for Typ, Kundennr, Anrede, Name, Vorname, Kategorie, Depotwert, and Versicherungen. A dropdown menu is open for the first row, with 'Kundensicht' highlighted. Below the table, there are navigation controls: '< zurück', '1', and 'weiter >'. The laptop is shown from a slightly elevated angle, with a grey shadow underneath.

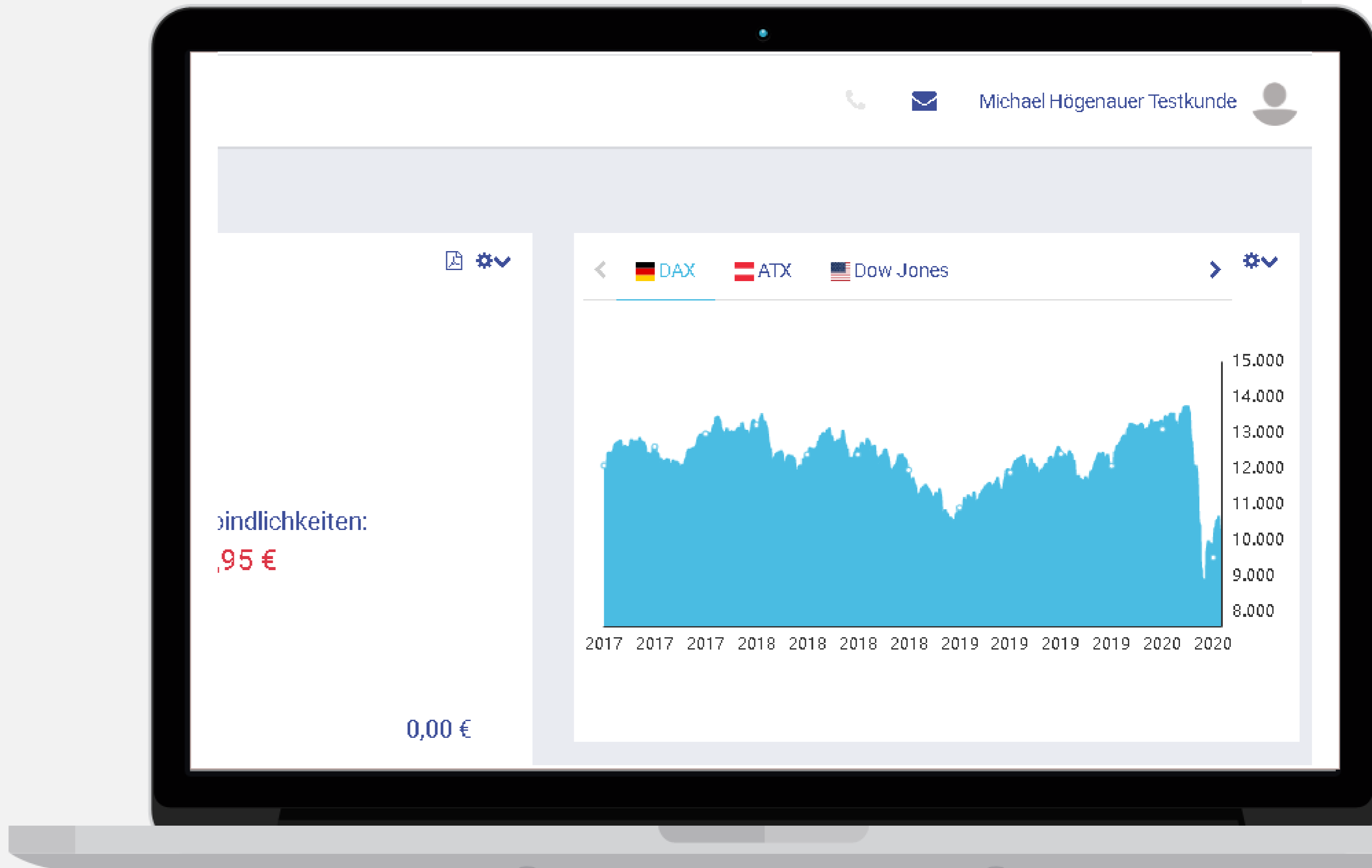
	Typ	Kundennr	Anrede	Name	Vorname	Kategorie	Depotwert	Versicherungen
▼ <b>Kundensicht</b>	●	1927355	Herr	Högenauer Tes...	Michael	D	0,00 €	0

< zurück 1 weiter >



## Nutzung über das HTML- MSC

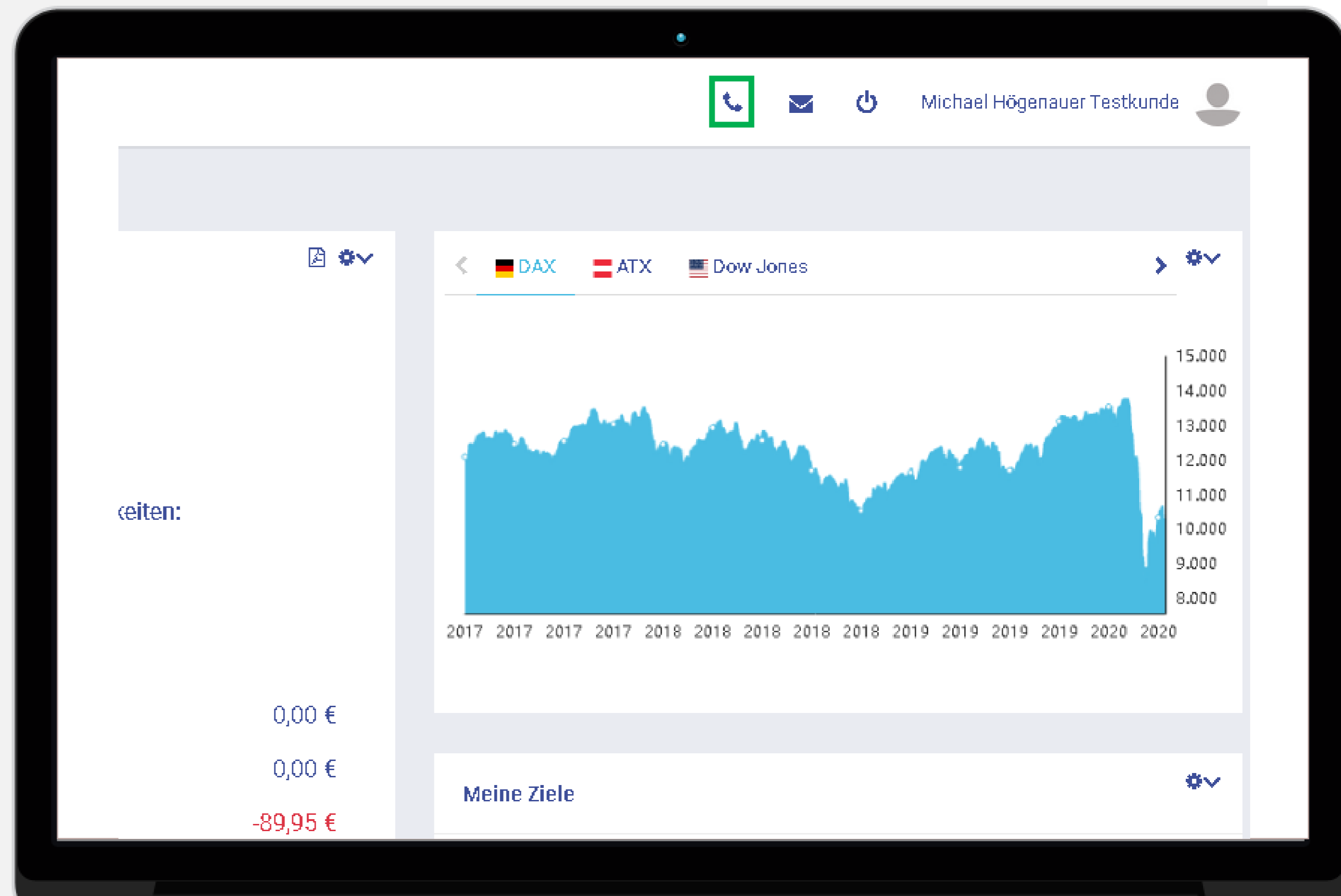
- Sie können jetzt wie auf [Folie 6](#) beschrieben fortfahren.



## 2. Vorbereitung für Ihre Kunden



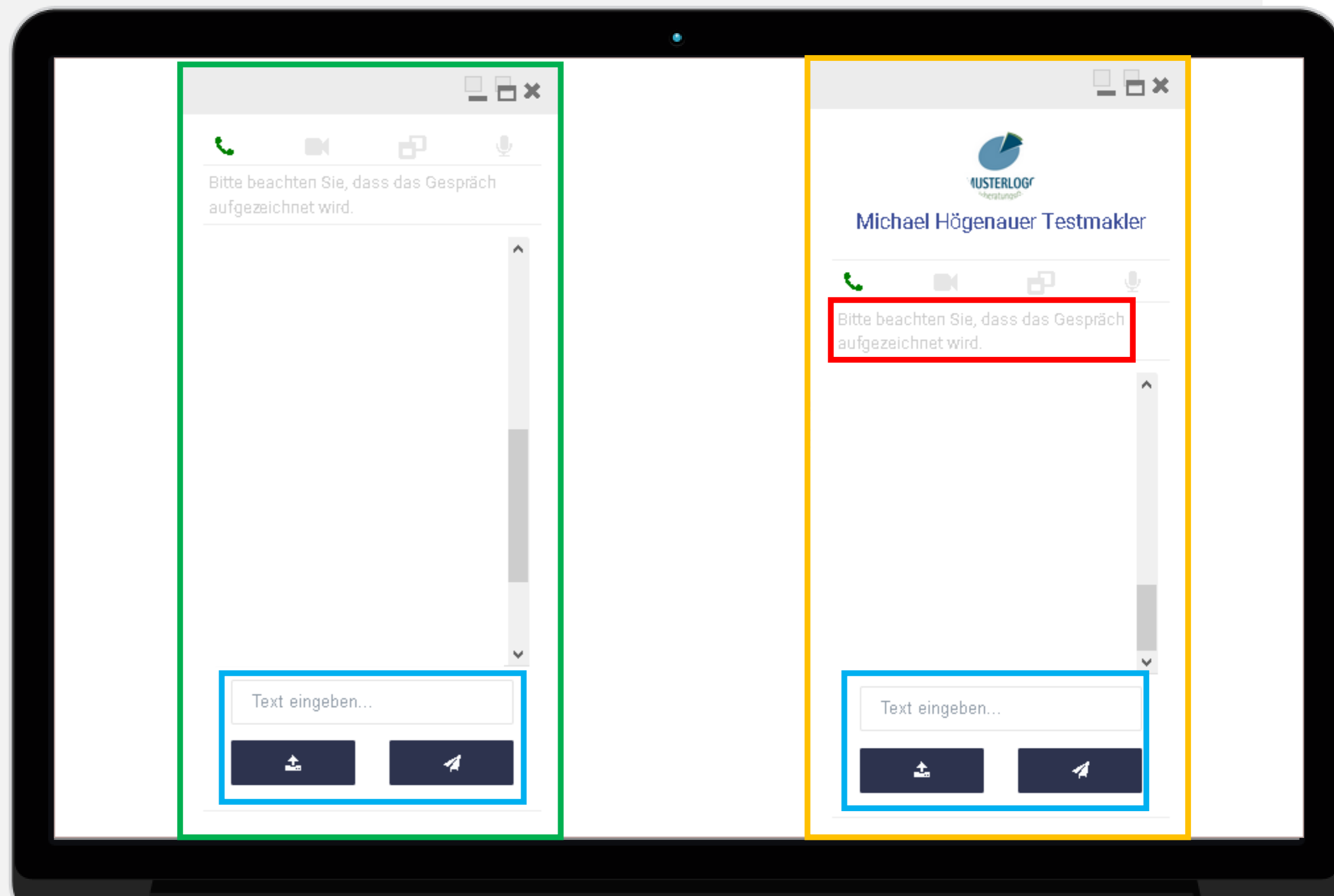
- Der Kunde loggt sich mit seinen Zugangsdaten in die FinanceCloud ein.
- Mikrofon/Lautsprecher/Kamera müssen am Rechner/Tablet aktiviert sein.
- Aktuell geht die Videoberatung/Screensharing über die Browser **Chrome** und den neuen **Edge**. Beide Browser können auch für IOS (Apple) aus dem App-Store geladen werden. Eine Lösung für **Firefox** und **Safari** erwarten wir in Kürze.
- Der Kunde hat unabhängig von Ihrem Anruf ebenfalls die Möglichkeit, Sie anzurufen. Den „**Telefonhörer**“ muss der Kunde nur auswählen, wenn er Sie anrufen möchte. Nach Klick auf den Hörer bekommt der Kunde ebenfalls das Funktionsfenster angezeigt.



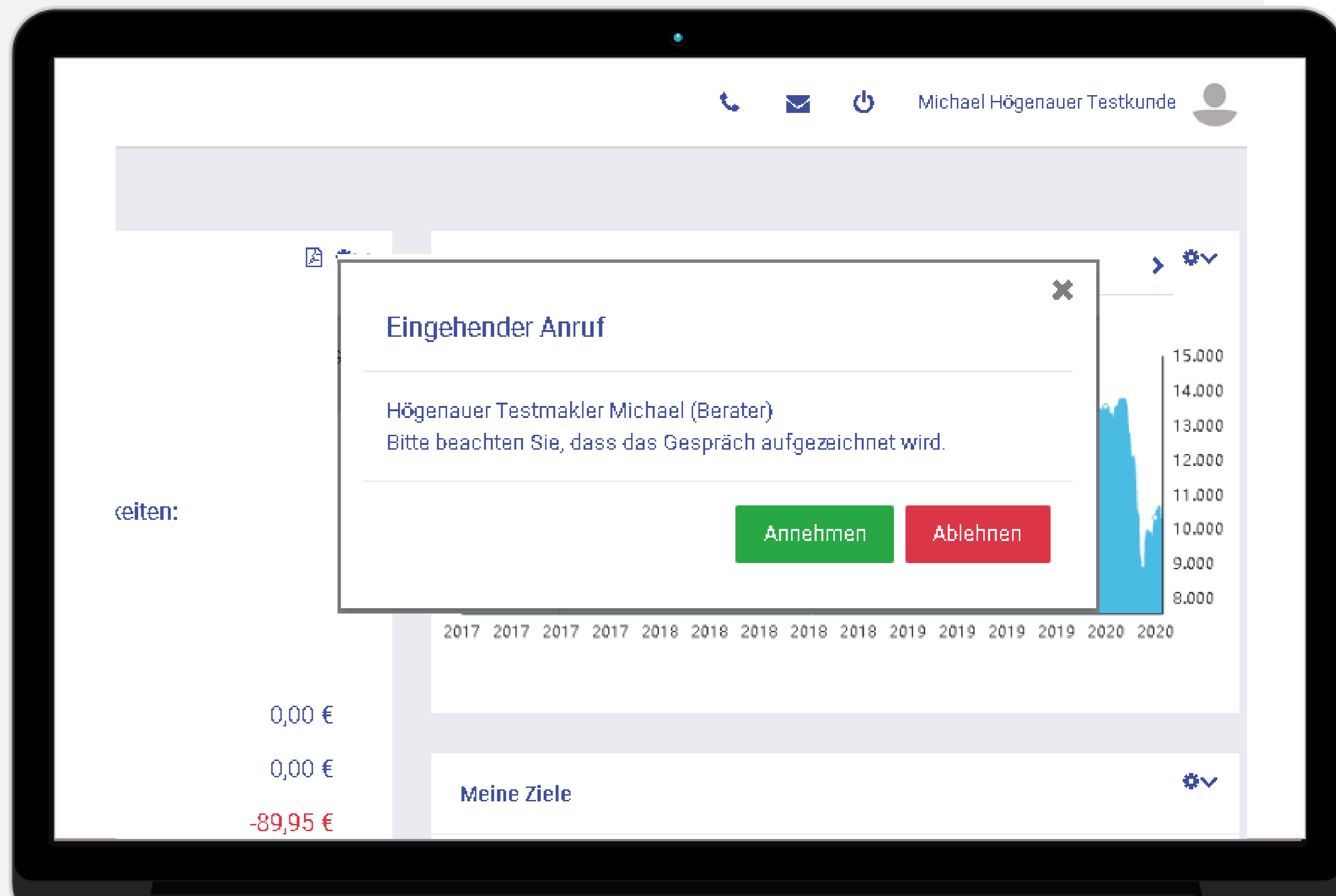
### 3. Nutzung des Screensharing



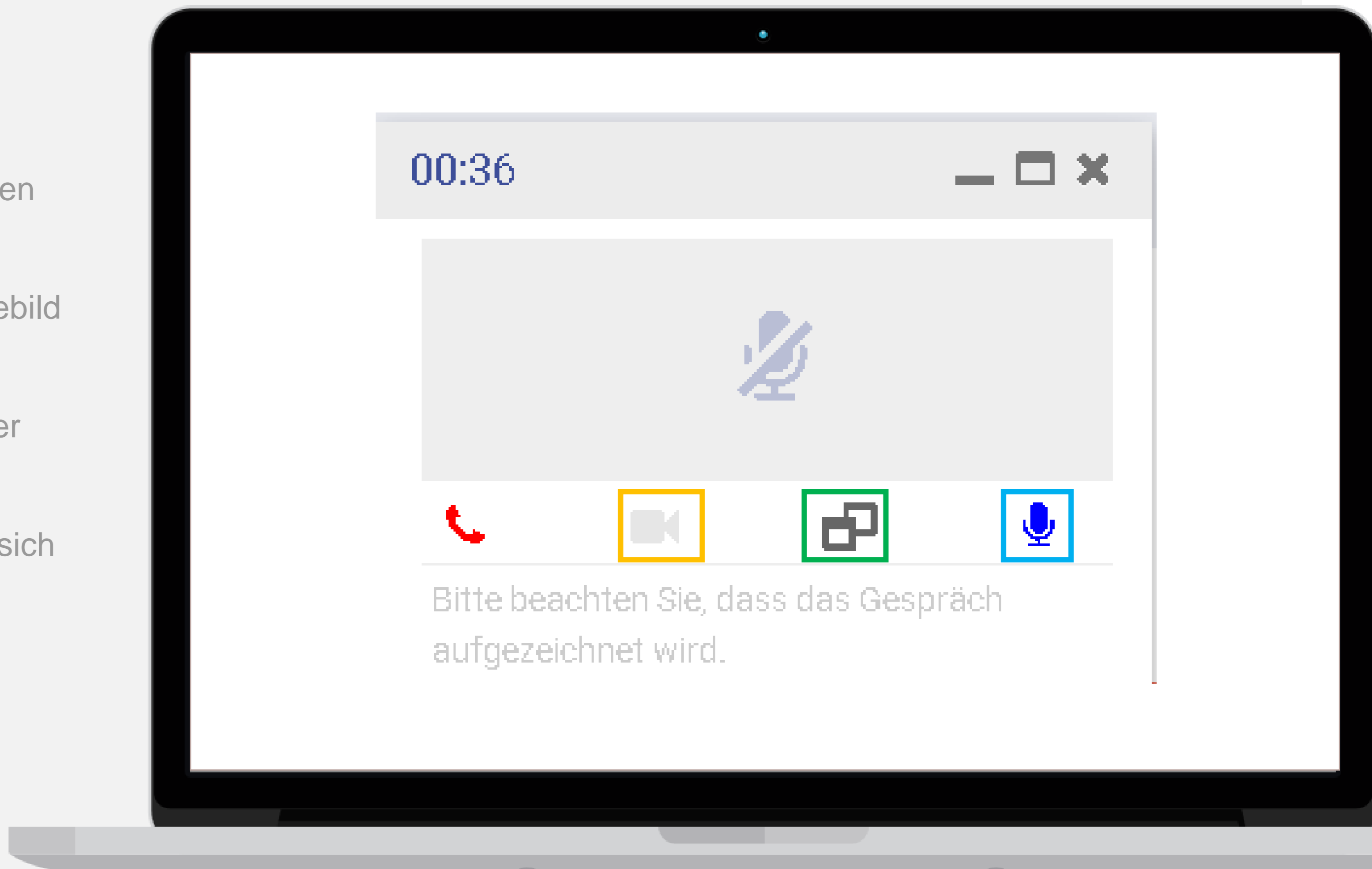
- Die erste Ansicht des Funktionsfensters ist Ihre als **Vermittler**, die Andere ist die als **Kunde**, falls dieser den Telefonhörer ebenfalls anklickt.
- Sie können jetzt zum Beispiel bereits miteinander **chatten** und sich **Dateien senden**.
- Bitte beachten Sie, dass bereits hier ein **Hinweis** hinterlegt ist, dass das **Gespräch aufgezeichnet wird**.
- Per Klick auf den „Telefonhörer“ wird der Kunde angerufen.



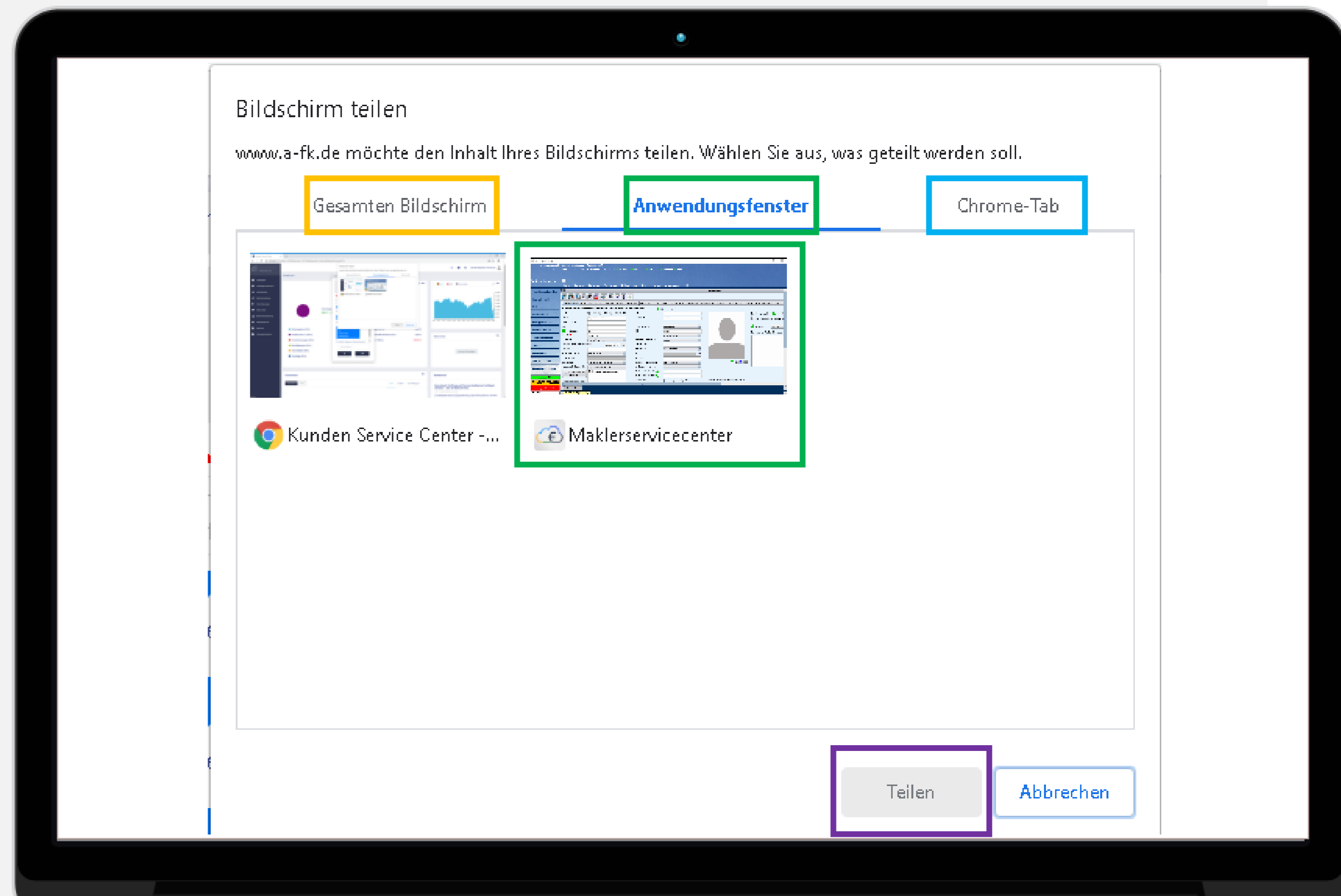
- Bei demjenigen der angerufen wird, öffnet sich das Fenster „Eingehender Anruf“.
- Mit Annahme des Gesprächs können Sie mit dem Kunden sprechen.
- Sind die Kameras ebenfalls aktiviert, können sie sich gegenseitig sehen.



- Nach der Gesprächsannahme, aktivieren sich weitere Buttons.
- Das „**Kamerasymbol**“ überträgt ein Livebild an den Kunden.
- Mit dem „**Sharing-Symbol**“ kann nun der Bildschirm übertragen werden.
- Mit Klick auf das „**Mikrofon**“ kann man sich stumm oder wieder aktiv schalten.

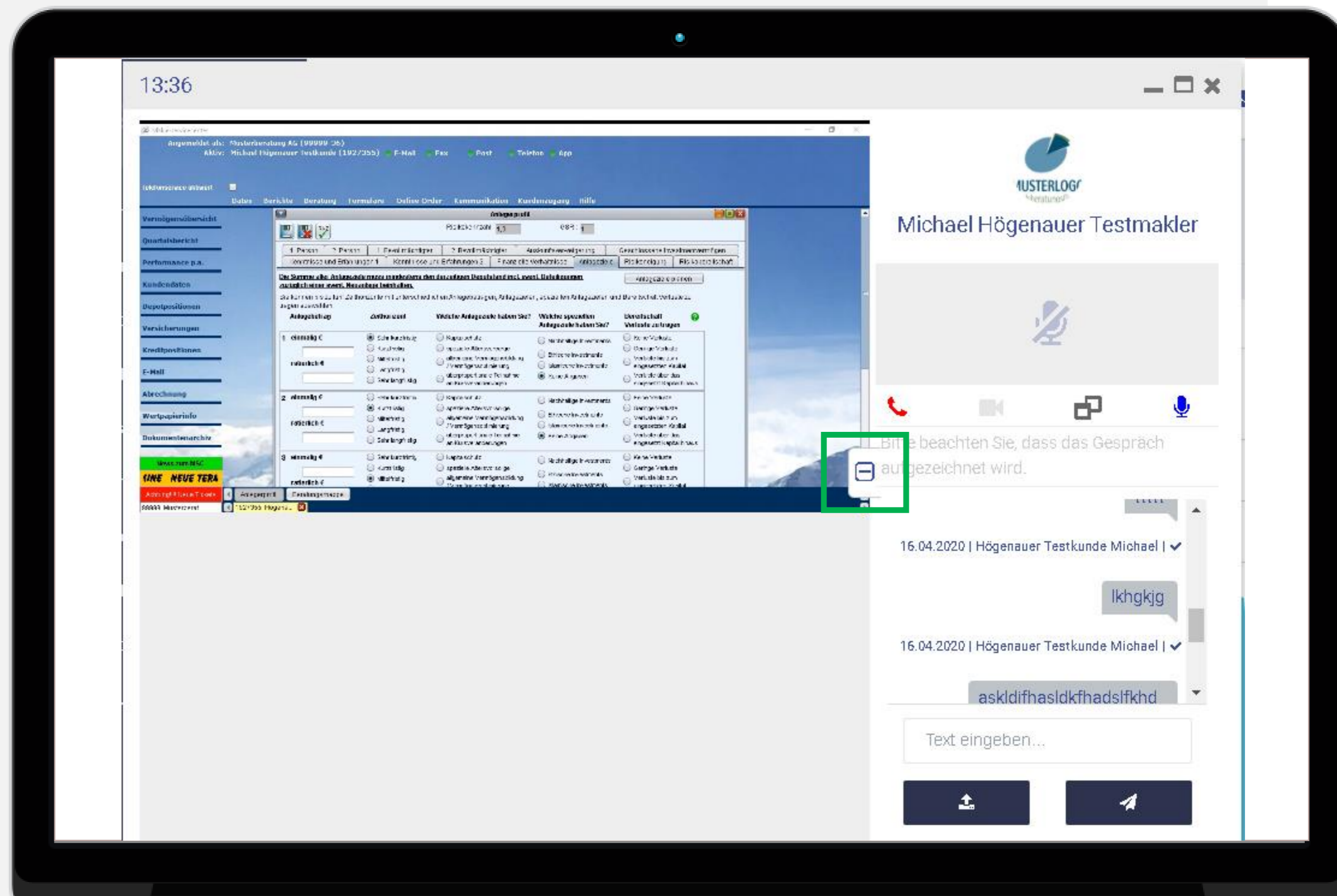


- Mit Klick auf das Sharing-Symbol erhalten Sie nun ein Fenster, bei dem Sie auswählen können, was Sie an den Kunden übertragen möchten (Beispiel am Browser Chrome).
- Sie haben die Auswahl zwischen dem **Gesamten Bildschirm**, einem **einzelnen Anwendungsfenster** wie z.B. das **Maklerservicecenter** oder einem **Tab im Browser**.
- Bitte beachten Sie, dass minimierte Anwendungsfenster nicht angezeigt werden, sie können diese durch Maximieren in das Fenster holen.
- Nach der Auswahl des Fensters, klicken Sie bitte auf „**Teilen**“.

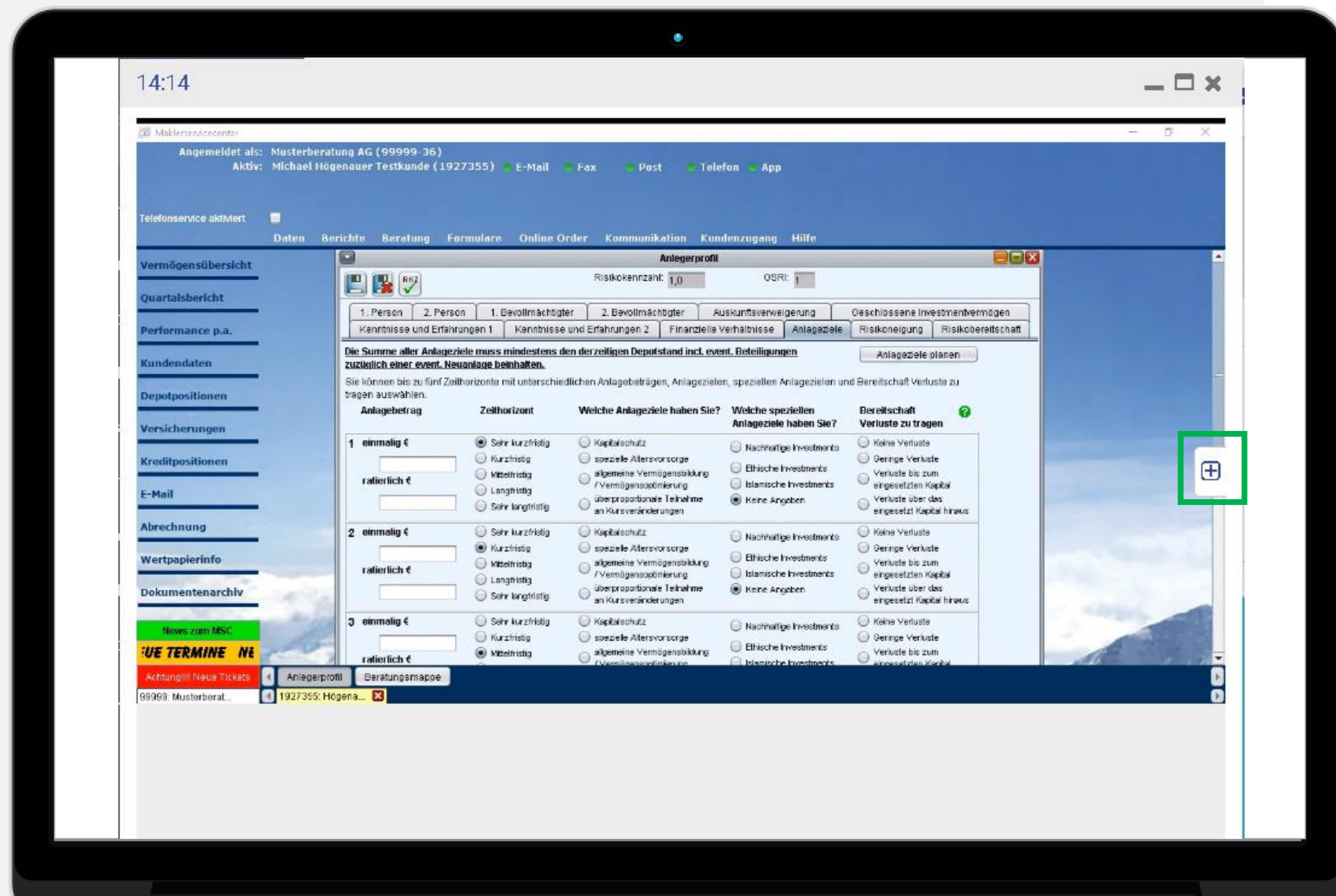




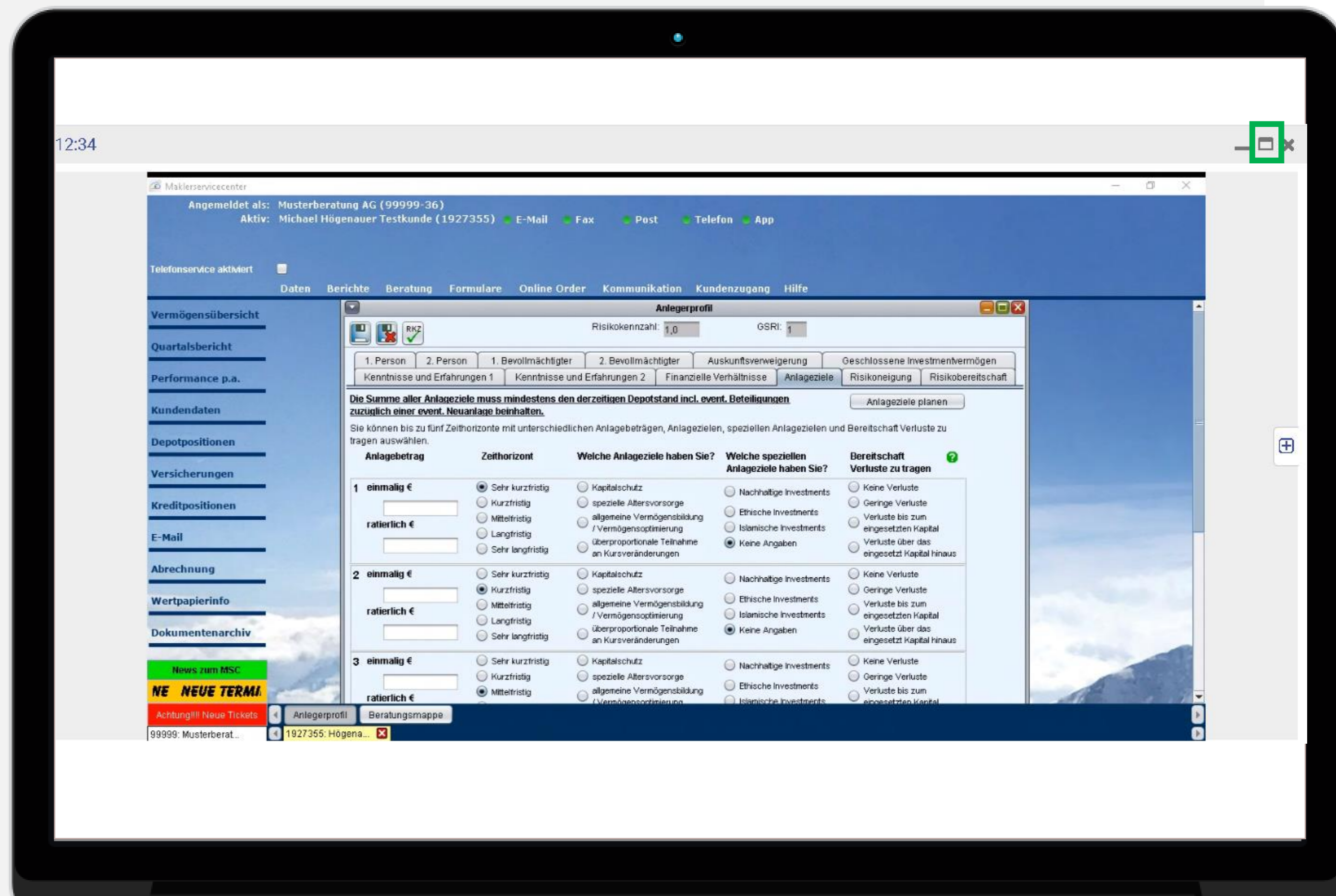
- Der Kunde hat jetzt drei Größenstufung zur Anzeige des Bildschirms.
- Größe eins ist Ihr übertragener Bildschirm inkl. des Chatfensters.
- Mit Klick auf das „Minus-Symbol“ kann das Chatfenster versteckt werden.



- Größe zwei ist Ihr übertragenes Fenster ohne die Chatfunktion.
- Diese kann über das „Plus-Symbol“ jederzeit zurückgeholt werden.



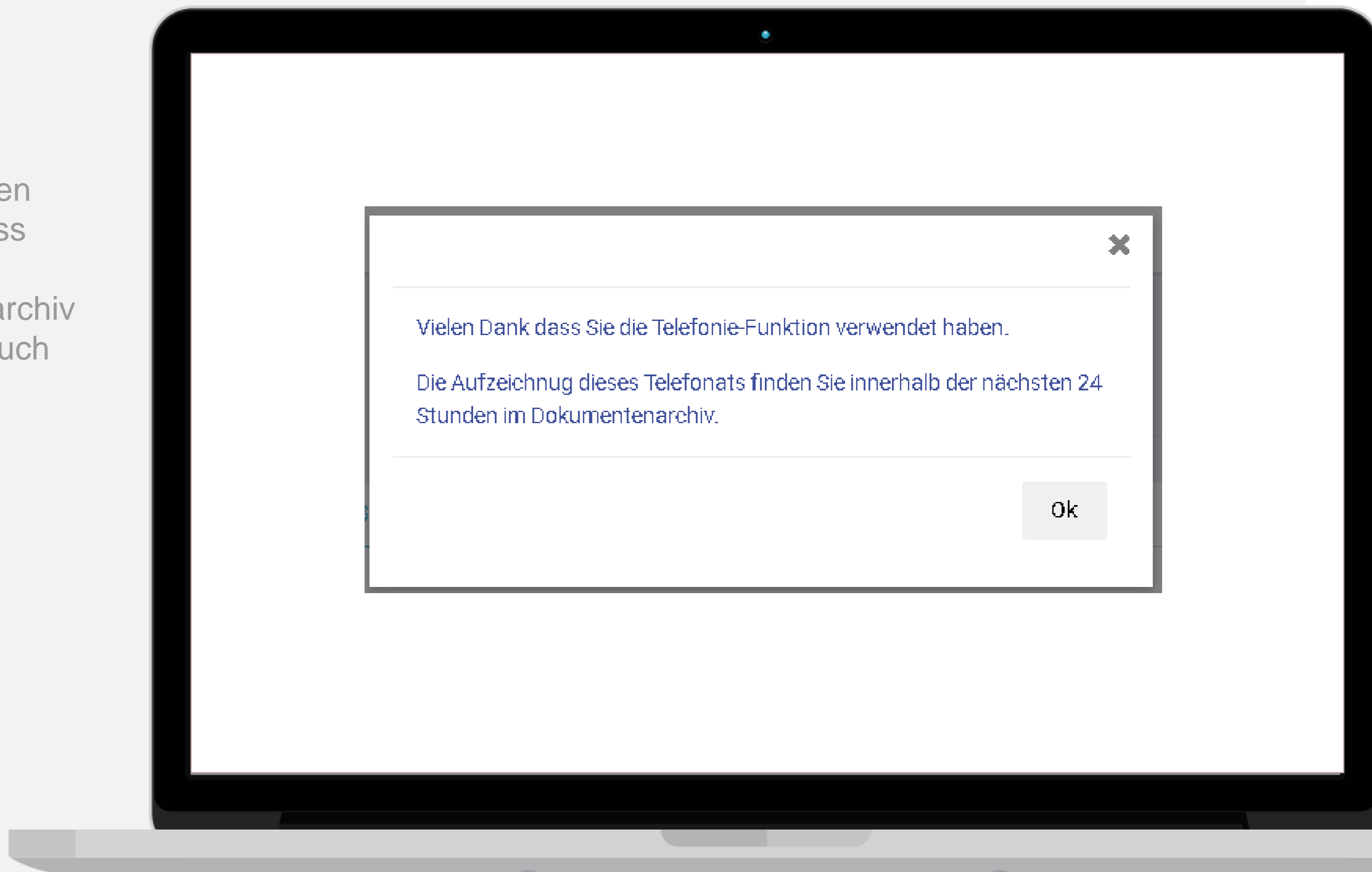
- Ist dem Kunden diese Anzeige noch zu klein, kann er über dieses „Symbol“ das übertragene Fenster auf die maximale Größe setzen.
- Mit nochmaligen Klick auf das „Symbol“ gelangt er zu Größe zwei zurück.
- Per Klick auf das „Plus-Symbol“ öffnet sich Größe eins mit dem Chatfenster.



- Mit nochmaligem Klick auf den „Sharebutton“ schließt man das Übertragungsfenster.
- Das Gespräch lässt sich durch Klick auf den „roten Telefonhörer“ beenden.
- Mit dem „X“ rechts oben wird ein eventuell noch laufendes Gespräch beendet und das Kommunikationsfenster geschlossen.



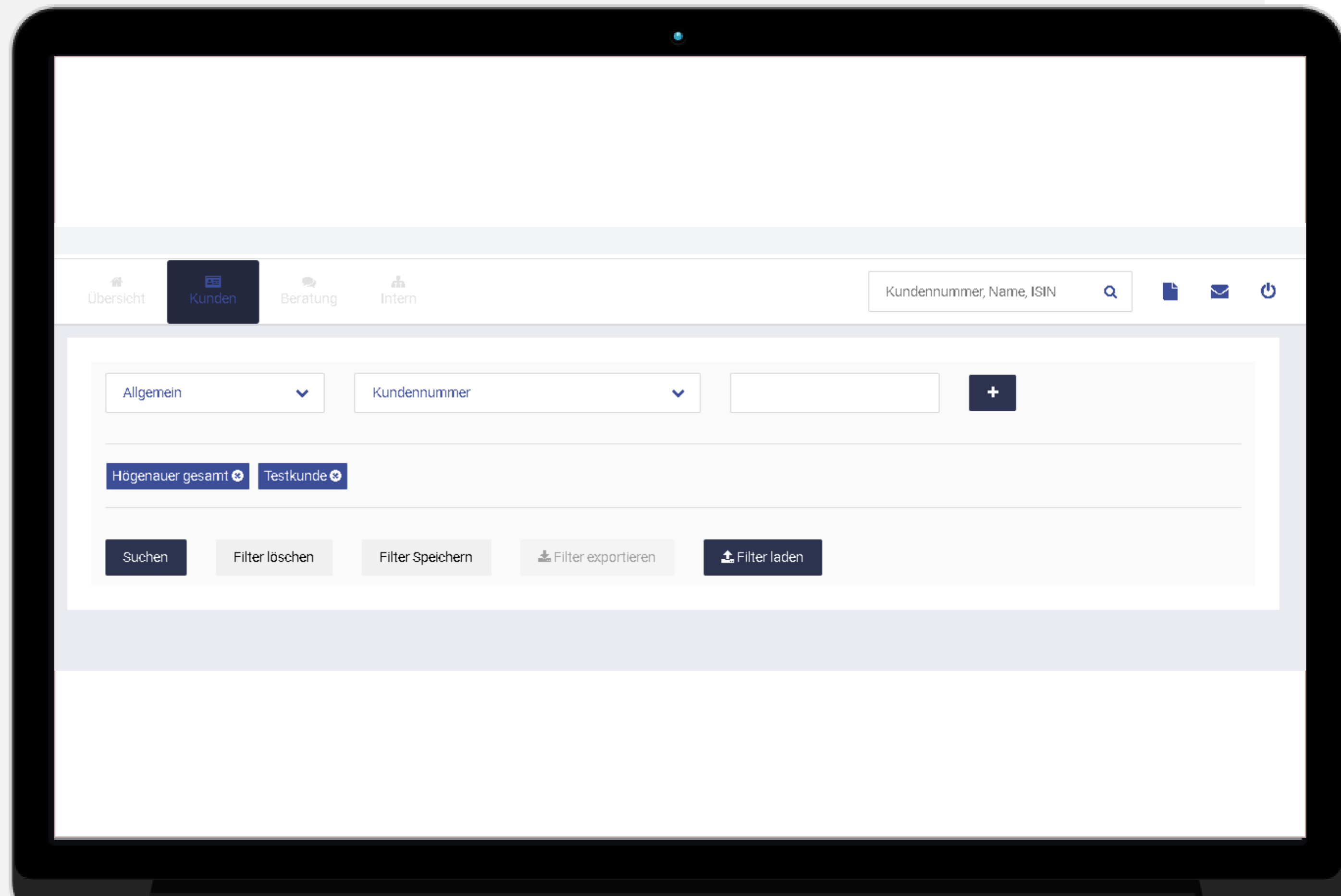
- Sowohl Sie, als auch der Kunde erhalten nach der Beendigung die Meldung, dass sich die Aufzeichnung innerhalb der nächsten 24 Stunden im Dokumentenarchiv befindet. Damit haben Ihr Kunde wie auch Sie, die Beratung immer griffbereit.



4. Was ist zu beachten, wenn der Kunde  
Sie anrufen möchte?



- Im vorherigen Beispiel sind wir davon ausgegangen, dass Sie den Kunden anrufen. Wie auf [Folie 11](#) beschrieben, kann der Kunde natürlich auch Sie anrufen.
- Befinden Sie sich zur Zeit des Anrufes im Java-MSD, klingeln alle Geräte auf denen Sie die App installiert haben. Sie können dann mit den Kunden telefonieren. Um die Videoberatung durchzuführen, müssen Sie nochmal auflegen und die Schritte ab [Folie 5](#) durchführen.
- Ist das HTML-MSD aktiv, klingeln Ihr Browser und alle Geräte auf denen die App installiert ist. Nehmen Sie bitte das Gespräch über den Browser an. Dann können Sie die Videoberatung durchführen.



## 4. FAQs





- Welcher Browser wird für Nutzung empfohlen?
  - Aktuell empfehlen wir die Browser Chrome und den neuen Edge, da diese stabil laufen.
- Nutze ich für das Sharing meine Telefonanlage oder benötige ich Sipgate?
  - Da das Sharing über Mikrofon und Lautsprecher am Rechner funktioniert, benötigen Sie kein Sipgate und auch nicht Ihre Telefonanlage.
- Ist das Sharing auch über die FinanceApp möglich?
  - Aufgrund der kleinen Bildschirmgröße, haben wir ein Sharing über die App ausgeschlossen. Sie können aber Ihr Tablet über den HTML-Zugang nutzen.
- Kann man die Aufzeichnung abschalten oder anhalten?
  - Nein, da ab dem 01.08.2020 (MIFID II bzw. FinVermV) aufgezeichnet werden muss und Sie bereits jetzt als Erfüllungsgehilfe der Depotbank (z.B. AAB, ebase, FFB und FodB) den MIFID-Regelungen unterliegen. Damit sind Sie verpflichtet, Beratungsgespräche aufzuzeichnen.
- Ist das Sharingtool in meinen Design?
  - Natürlich, durch die Integration werden Farben und Logos aus dem Layout übernommen.
- Kann ich auch mit reinen Interessenten das Tool nutzen?
  - Wenn Ihr Interessent sich selber registriert oder auf seinen Wunsch hin, von Ihnen einen Kundenzugang zugeschickt bekommt, ist dies möglich. Aus Gründen des Datenschutz können aber nur registrierte Personen, die die Datenschutzerklärung akzeptiert haben, dieses Tool nutzen.

# VIELEN DANK

Ihr Fondskonzept-Team

