

1. Alexa-Skill öffnen

„Alexa, öffne Volksbank.“

2. Fragen zu Produkten, Service, Öffnungszeiten

Abfrage der Öffnungszeiten

Es werden die **Öffnungszeiten der Filiale** ausgegeben, die **am nächsten zum Standort des Gerätes** liegen. Den **Standort hinterlegt der Kunde in der Alexa App**, dieser darf nur verwendet werden, wenn der Kunde dem zustimmt.

„Hat die Filiale gerade auf?“

Alternativ kann **über die PLZ nach anderen Filialen gesucht** und deren Öffnungszeiten abgefragt werden. In dem Fall werden immer die Öffnungszeiten der zuletzt genannten Filiale ausgegeben. Wird der Skill geschlossen und erneut geöffnet, bezieht sich die Abfrage wieder auf die Filiale in der Nähe.

„Suche Filiale nach Postleitzahl.“ + auf Nachfrage: „<PLZ>“

„Wann schließt die Filiale heute?“

„Hat die Filiale noch auf?“

„Hat die Filiale gerade auf?“

Abfrage von Standortinformationen

„Welche Geldautomaten sind in der Nähe?“

„Filiale in meiner Nähe?“

„Wie erreiche ich einen Berater?“

Dialoge

„Ich benötige eine neue Kreditkarte“

Derzeit sind rund 140 FAQs im Skill hinterlegt. Vorrangig aus den Bereichen:
Online-Banking, Kreditkarten, Bankkarte, Mitgliedschaft

Wissensfragen

„Was ist eine mobile Tan?“

„Kann ich mit 17 bei euch ein Konto eröffnen?“

„Was ist Geld senden und anfordern.“

„Wie kann ich einen Dauerauftrag anlegen?“

„Warum sollte ich Mitglied werden?“

Service-Themen (inkl. Darstellung auf Homecard / Echo Show)

„Ich habe meine Kreditkarte verloren.“

„Wie kann ich meine girocard sperren?“

„Ich hab die PIN vom Online-Banking vergessen“

„Ich habe meinen PIN vergessen“

„Wie kann ich mein Tageslimit im Online Banking anpassen?“

Sonstige Fragen

„Ich möchte eine neue Bank Card bestellen.“

„Welche Designs gibt es für Kreditkarten?“