

Das Call-Center als integrierter Vertriebskanal

Von Holger Schmidt



Call-Center erfüllen heutzutage vielfältige Aufgaben. Sie entlasten die Kundenberater von telefonischen Routineanfragen, können die Institute aber auch im Vertrieb unterstützen. Eine Grundvoraussetzung für ein perfektes Zusammenspiel von Berater und Call-Center-Agent ist eine einheitliche IT-Basis. Hierfür bietet die Finanz Informatik ihren Kunden mit der Interaktive Service-Plattform (ISP) eine Lösung, die tief in die Vertriebssysteme und Datenbestände der Gesamtbanklösung OS-Plus integriert ist. So ist unabhängig von der jeweiligen Kanalnutzung die einheitliche Sicht auf den Kunden gewährleistet. Und bei Weiterentwicklungen der Systeme ergibt sich für die Sparkassen kaum Anpassungsaufwand. Red.

Die Kunden sind in der heutigen Zeit über viele Kanäle in Verbindung mit ihrem Kreditinstitut. Sei es über den persönlichen Kontakt mit dem Kundenberater, über SB-Geräte und das Internet oder per Telefon mit einem Call-Center.

In der professionellen Betreuung ihrer Kunden setzen immer mehr Sparkassen auf den Einsatz eines Call-Centers, wobei unterschiedliche Modelle zum Tragen kommen: So betreiben Institute eigene Call-Center, vereinbaren Überlaufschaltungen

mit anderen Call-Centern, um Lastspitzen aufzufangen beziehungsweise um Randzeiten außerhalb der Geschäftszeiten abzudecken oder lagern die Call-Center-Dienstleistungen direkt an externe Anbieter aus.

Erreichbarkeit steigern, Kundenbeziehung intensivieren

Die Vorteile einer Konzentration der Anrufe auf ein Call-Center liegen auf der Hand: Einerseits werden die Mitarbeiter im Markt zum Beispiel von Routineaufgaben entlastet. Dies schafft Zeit für das eigentliche Kerngeschäft, den Vertrieb und die Beratung. Die Kunden erhalten ihrerseits durch geschulte Call-Center-Agenten kompetente und schnelle Auskünfte. Somit können rund 80 Prozent der Anrufe im Service-Center fallabschließend bearbeitet werden.

Für alle eingehenden Anrufe (Inbound) steht den Nutzern in der ISP ein spezielles Inbound-Modul zur Verfügung. Bei diesen Inbound-Aktivitäten werden allgemeine Kundenanfragen sowie Saldo- beziehungs-

weise Umsatzabfragen beantwortet und bankfachliche Geschäftsvorfälle abgewickelt. Im Vordergrund steht dabei, die Erreichbarkeit der Sparkasse zu steigern und gleichzeitig die Kundenbeziehung zu intensivieren.

Zusätzlich kann der Vertrieb durch die Call-Center-Agenten unterstützt werden. Daher ist der Stellenwert des sogenannten Outbound-Bereiches in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen.

Die Möglichkeiten der Vertriebsunterstützung durch den Call-Center-Mitarbeiter sind vielschichtig. Er kann beispielsweise

- einfache Finanzprodukte direkt verkaufen,
- Infos zu Bankprodukten geben oder
- Termine für ein Beratungsgespräch mit dem Kundenberater vereinbaren.

Einheitliche Sicht auf den Kunden

Durch die Integration der Interaktiven Service-Plattform in die Gesamtbanklösung OS-Plus arbeiten sowohl die Mitarbeiter im Call-Center als auch die Kollegen im stationären Vertrieb auf Basis gleicher Informationen. So haben beide immer denselben aktuellen Blick auf die Daten des Kunden.

Zum Autor

Holger Schmidt ist Fachberater Produktmanagement Stationärer Vertrieb bei der Finanz Informatik GmbH & Co. KG, Münster.

Ist die Telefonnummer des Kunden im System gespeichert, werden die Kundendaten und beispielsweise der aktuelle Finanzstatus automatisch bei Anruf des Kunden auf dem Bildschirm des Call-Center-Agenten angezeigt. Am Status des dort hinterlegten persönlichen Beraters kann der Agent sofort erkennen, ob er das Kundengespräch an den Berater weiterleiten kann oder ob dieser vielleicht in einem Kundengespräch ist und daher zurzeit nicht gestört werden möchte. Damit sparen Kunde und Sparkasse gleichermaßen Zeit und Geld.

Direkte Gesprächsübergabe an den Berater

Aus den automatisch ermittelten Betreuungsdaten kann der Mitarbeiter im Call-Center durch das Anklicken des Beraternamens in der ISP-Oberfläche direkt eine Telefonverbindung zum Berater aufbauen und das Gespräch weiterreichen. Mit dem Aufbau der Verbindung zum Kundenberater werden die Kundendaten direkt in die OS-Plus-Vertriebsanwendung (OS-Plus-Vertrieb) übergeben. Der Berater kann dann seinerseits in OS-Plus-Vertrieb über den Navigationspunkt „Kunde aus Anruf übernehmen“ sofort auf alle relevanten Kundendaten zugreifen.

Zur Unterstützung der Aktiven Kundenansprache können weitere Aufgaben durch den Call-Center-Agenten übernommen werden. Dies sind kampagnenbezogene Aufgaben wie beispielsweise Aktionen zur Altersvorsorge oder für den Jugendmarkt, anlassbezogene Ansprachemöglichkeiten wie zum Beispiel Geburtstage oder Fälligkeiten von Geldanlagen und sonstige Aufgaben, die individuell von Kundenberatern eingestellt werden können. Mittels OS-Plus kann der Kundenberater die entsprechenden Aufgaben direkt an das Call-Center deligieren.

Neben der Aufbereitung dieser Aufgaben in dem Outbound-Modul der ISP können diese zusätzlich bei eingehenden Anrufen

den Call-Center-Mitarbeitern automatisch angezeigt werden. Somit können die durch den Kunden initiierten Anrufe auch für die Kundenansprache genutzt werden.

Für eine durchgängige Bearbeitung der zentral bereitgestellten Aufgaben zur aktiven Kundenansprache steht dem Mitarbeiter im Call-Center im Outbound-Modul der ISP eine Workflow-Anwendung zur Verfügung.

Durch den direkten Import der Aufgaben aus dem OS-Plus-Ereignissystem können diese im Outbound-Modul systematisch abgearbeitet werden. Dafür bietet das Modul spezielle Funktionen zur Steuerung und Wiedervorlage der Aufgabe. Die Gesprächsergebnisse werden dokumentiert und ermöglichen so beispielsweise auch dem Call-Center-Verantwortlichen die Erstellung von Reports zur Auswertung der durchgeführten Gespräche.

OS-Plus-Ereignissystem: Ganzheitliche Sicht auf alle Vertriebskanäle

Die Rückmeldungen und Reaktionen des Kunden über alle Vertriebswege hinweg, das heißt aus dem Gespräch mit dem Berater, am SB-Gerät, über das Internet oder durch Anruf im Call-Center, fließen letztlich wieder über das OS-Plus-Ereignissystem zusammen. Das Ereignissystem stellt den Sparkassen damit die Basis einer ganzheitlichen Sicht auf alle Vertriebsaktivitäten bereit und die durch den Agenten erzielten Ergebnisse und Folgeaufgaben stehen im Zentralsystem für ein ganzheitliches Vertriebs- und Aktivitätencontrolling zur Verfügung.

Durch die Nutzung des Ereignissystems können peinliche Doppelansprachen – gerade im Zusammenspiel von Filiale und Call-Center – vermieden werden. Besucht der Kunde beispielsweise die Filiale, so kann der Berater im Ereignissystem nachsehen, ob Vertriebs- oder Serviceaufgaben zum Kunden anstehen. Sollte dort zum Beispiel eine Aufgabe für das Call-

Center zur Terminakquise für ein Beratungsgespräch vorliegen, kann der Kundenberater seinen Kunden direkt darauf ansprechen und die Aufgabe für das Call-Center auf erledigt setzen. Damit verschwindet die Terminvereinbarung sofort von der Aufgabenliste – auch im Call-Center.

Einheitliche Serviceaufträge für die Sparkasse

Zusätzlich zum Inbound- und Outbound-Modul bietet die ISP ein Serviceportal für die effiziente Abwicklung von Serviceaufträgen. Diese Serviceaufträge können von jeder Sparkasse in OS-Plus institutsindividuell definiert und administriert werden. Die Serviceaufträge können im Markt oder über das Call-Center eingestellt werden. Dabei legt das Institut für jede Auftragsart – wie beispielsweise einer Sortenbestellung – einheitlich fest, welche Auftragsdaten zu erfassen sind und an welche Serviceeinheit dieser Auftrag automatisch zur Bearbeitung weitergeleitet wird.

Mit dem Serviceportal lassen sich durch eine industrialisierte Stapelverarbeitung und die Bündelung der Kräfte im Back-Office-Bereich vorhandene Effizienzpotenziale heben.

Darüber hinaus hat jeder Mitarbeiter über OS-Plus Einblick in den aktuellen Status des Auftrages. Egal also, ob der Kunde seinen Berater oder über das Call-Center nach dem Stand der Bearbeitung seines Auftrages fragt; jeder Mitarbeiter kann hierzu eine qualifizierte Auskunft geben.

Einsatz des Sprachcomputers

Die Interaktive Service-Plattform bietet auch die Möglichkeit, einen Sprachcomputer im Call-Center-Betrieb einzusetzen. Das Call-Center kann damit seine Erreichbarkeit auf 24 Stunden täglich an 365 Tagen im Jahr ausdehnen. Für das Sprachportal können

die Sparkassen selbst Dialoge definieren und die hierfür benötigten Texte vorgeben. In einer nächsten Ausbaustufe ist ein sogenannter „Filialfinder“ geplant. Über bestimmte Schlagwörter – wie beispielsweise „Geldautomat“ oder „Münzzählgerät“ – erhält der Anrufer

dann automatisiert Informationen über die nächstgelegene Filiale seiner Sparkasse, die über die gewünschte Ausstattung verfügt. Neben dem Namen und der Adresse der Filiale bietet die Funktion zusätzliche Angaben wie zum Beispiel die Öffnungszeiten.

Mit der Interaktiven Service-Plattform kann ein Call-Center im Sinne der Multikanalstrategie zu einem vollwertigen Vertriebs- und Servicekanal ausgebaut werden. Die ISP wird derzeit von 183 Sparkassen im eigenen Hause eingesetzt. Als mandantenfähige Plattform wird die ISP von den

+ + + Marktplatz + + + Marktplatz + + + Marktplatz + + + Marktplatz + + +

Pinnwand Ihrer Branchen-Dienstleister

 **Neue Online-Banking Innovationen auf der CeBIT 2011!**


cebit.com
HANNOVER
1.–5. MÄRZ 2011

Besuchen Sie uns:
Halle 11
Stand D63

KOBIL Systems GmbH
Pfortenring 11
67547 Worms
phone +49 6241-3004-0
fax +49 6241-3004-80
info@kobil.com
www.kobil.com

 **KOBIL**
secure your identity

SUBITO

- Lösungen für das Kredit- und Forderungsmanagement
- Consulting-Leistungen rund um das Kreditgeschäft

www.subito.de

BIG MAX

- Business Process Outsourcing für Non-Performing Loans
- Kauf von Verbraucherinsolvenzen

www.berliner-inkasso.de
www.maxdeutschland.de

ABIT Banknology®

Für alle aktuellen und zukünftigen Herausforderungen im Kredit- und Forderungsmanagement.



ABIT GmbH
02150 9153-888
vertrieb@abit.de
www.abit.de

ABIT. Wir schaffen Lösungen.

Hier könnte Ihre Anzeige stehen! Interesse?

Ralf Werner
069-97083343
r.werner@kreditwesen.de



Prozessorientierte Softwarekomponenten für die Finanzindustrie

UNIQUARE Software Development GmbH
Telefon: +43 (0) 4229/4000, www.uniquare.com

Instituten nicht nur im Eigenbetrieb, sondern auch durch externe Dienstleister im Auftrag der Sparkassen oder in Kooperation zwischen mehreren Instituten genutzt. Hier bietet auch das Call-Center der Finanz Informatik seine umfassenden Dienstleistungen an und arbeitet dabei natürlich

ebenso mit der Interaktiven Service-Plattform. Die ISP wird fortlaufend bedarfsgerecht ausgebaut und weiterentwickelt. Da sie zum Basisangebot der Gesamtbanklösung OS-Plus gehört, werden die Erweiterungen der ISP den Instituten im Rahmen der regelmäßigen OS-Plus-Releases zur

Verfügung gestellt. Eventuell erforderliche Anpassungen im OS-Plus-Gesamtsystem werden dabei automatisch durchgeführt. Ein Vorteil gegenüber anderen Marktlösungen, deren Weiterentwicklungen zum Teil aufwendige Anpassungen in den Sparkassen nach sich ziehen können. ■■■■

+ + + Marktplatz + + + Marktplatz + + + Marktplatz + + + Marktplatz + + +

Pinnwand Ihrer Branchen-Dienstleister

Restkreditversicherung

Klassische Restkreditversicherungskonzepte, Schutz für Kreditkarten und Dispositionskredite, Seniorenabsicherung, Gewerbe-RSV, Vertriebs- und Marketing-Support – Alles aus einer Hand zur Absicherung von Zahlungsverpflichtungen!

APRIL Financial Services AG

Ihr Spezialist für Restkreditversicherung und Payment Protection.

Richard-Reitzner-Allee 1
85540 Haar bei München
Telefon: 089 – 43 607 – 121
kontakt@april-fs.de
www.april-fs.de



IHR INTERNATIONALES SERVICEUNTERNEHMEN



EFDIS AG – Professionalität und Fortschrittlichkeit

Die EFDIS AG ist ein innovativer Dienstleister für Banken mit einer umfassenden Leistungspalette. Wichtigster Erfolgsfaktor ist die fortschrittlich designte, vollständig parametrisierbare und real-timefähige Standard-Anwendung EFDIS.CIFRA. Basierend auf EFDIS.CIFRA bietet die EFDIS AG neben der Lizenzvergabe auch ein umfassendes Outsourcing-Paket mit integriertem Rechenzentrums-Betrieb sowie Business Process Outsourcing an.

EFDIS.CIFRA – Bestnoten für Funktionalität und Handhabung

EFDIS.CIFRA ist universell und unabhängig vom Geschäftsmodell der Bank einsetzbar. Da EFDIS.CIFRA mengenskalierbar ist, können auch hohe Transaktionsvolumina bei gleich bleibender Performance verarbeitet werden.

EFDIS AG Bankensoftware

Frau Kirsten Klosin
Vorstand
Marienplatz 5
D-85354 Freising
Telefon +49-8161-5373-440
Telefax +49-8161-5373-590
E-Mail: kirsten.klosin@efdis.de · info@efdis.de
Homepage: www.efdis.de



Danke NABU!

Seit 111 Jahren für Mensch und Natur. Machen Sie mit!

www.NABU.de



cellent finance solutions AG

Gesamtbanksteuerung

Ein idealtypischer Gesamtbanksteuerungsprozess (IGP) – zukunftsfähige Geschäfts- und IT-Prozesse sowie IT-Architekturen

Am Puls der Zeit

www.cellent-fs.de



NUANCE

Nuance Communications Germany GmbH

Willy-Brandt-Platz 3
81829 München
Tel. +49.(0)89.458 735-0
Fax +49.(0)89.458 735-20
www.nuance.de

- Automatisierung von Contact Centern mittels intelligenter Lösungen zur Spracherkennung und zur Sprachausgabe
- Call Steering Lösung mit der Anrufer ihr Anliegen in eigenen Worten vorbringen können
- Multi-Faktor-Authentifizierung über biometrische Spracherkennung