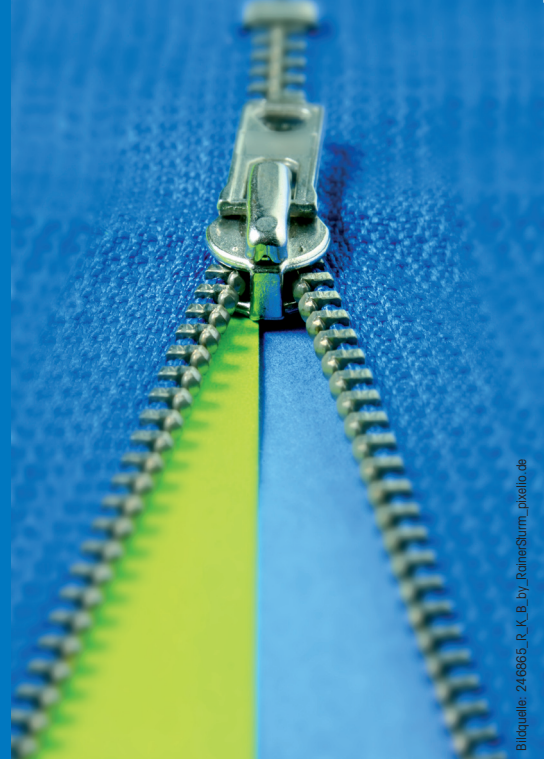


GAD, SDT und VR Netze: Kooperationslösung fürs Kunden-Service-Center

Von Harry Keller



Die Organisation des Kunden-Service-Centers als interner Bereich, Outsourcing oder Mischform ist Sache jeder Bank. In der Genossenschaftsorganisation gibt es dafür jedoch eine einheitliche technische Lösung von GAD, SDT und VR Netze, die das Kunden-Service-Center mit der Gesamtbanklösung bank-21 verbindet. Das ermöglicht beispielsweise „Überlauf-Lösungen“, wenn das eigene Call-Center einer Bank ausgelastet ist. Zudem können Kundenwünsche, die nicht fallabschließend erledigt werden können, ohne Wechsel der Anwendung an die Marktfolge oder Beratung weitergeleitet werden. Red.

Für die genossenschaftliche Finanzgruppe Volksbanken Raiffeisenbanken ist der persönliche Kontakt zum Kunden der wesentliche Erfolgsfaktor. Dies hat sich auch im Internetzeitalter nicht geändert. Das Telefon hat sich zu einem unersetzlichen Vertriebsweg entwickelt – Kunden-Service-Center lösen die klassische Telefonzentrale ab und werden durch die Integration in das Kernbankensystem einer Bank zu einem bedeutenden Wertschöpfungsfaktor.

Die GAD eG, Spezialist für Banken-IT, hat zusammen mit der SDT Service-Direkt Telemarketing Verwaltungsgesellschaft mbH und der VR Netze GmbH eine Anwen-

dung für Kunden-Service-Center-Arbeitsplätze entwickelt, die eine Schnittstelle zum Bankenverfahren beinhaltet, sich in den softwarebasierten Vertriebsprozess einfügt und fallabschließende Transaktionen über die Mitarbeiter im Kunden-Service-Center ermöglicht.

Gemeinschaftslösung erübrigt Hardware-Investitionen

Ein großer Teil der Volks- und Raiffeisenbanken hat den Vertriebsweg Telefon bereits in einem Kunden-Service-Center (KSC) zentralisiert. Dessen Ausgestaltung obliegt der einzelnen Bank. Je nach Größe und Ausrichtung der Bank ist es ein eigener interner Bereich oder die Tätigkeiten werden an ein Servicecenter der genossenschaftlichen Finanzgruppe ausgelagert. Auch Mischformen bilden sich sukzessive heraus.

Unabhängig davon, für welches Konstrukt sich die Bank entscheidet, sie kann die Gemeinschaftslösung von GAD, SDT und VR Netze für eingehende und ausgehende Anrufe nutzen und verzichtet dabei auf ei-

gene Hardware-Investitionen. Die Lösung wird einfach angemietet, Kosten entstehen per Nutzer-Lizenz.

Das Kooperationsprodukt umfasst eine komplett zentralisierte Telefonielösung inklusive Anrufverteilung, Sprachaufzeichnung und Reports. Dabei liefert die GAD die Schnittstelle zwischen ihrem Bankenverfahren, dem bank-21-Arbeitsplatz und der Telefonie. Die komplette Lösung basiert auf Cloud-Technologie und ist damit browserbasiert. Die Banken müssen kein explizites Technik-Know-how mehr aufbauen. Sie benötigen lediglich einen Browser und ein Telefon. Die Telekommunikationsanlage in der Bank benötigt ebenfalls keine zusätzlichen Funktionen. Die Lösung ist so konzipiert, dass sie standortunabhängig eingesetzt werden kann und ermöglicht so einen flexiblen Einsatz.

Über den Internetzugang und die vorgegebene Internetadresse ruft der Mitarbeiter den Kunden-Service-Center-Arbeitsplatz als Telefonielösung auf. Er kann fallabschließend unterschiedliche telefonische Kundenwünsche wie Transaktionen und Aufträge im Zahlungsverkehr ausführen und Termine für die Bankberater vereinbaren.

Kundenaufträge wie das Erstellen von Zinsbescheinigungen, die nicht fallabschließend bearbeitet werden können, werden über die bank-21-Auftragskurzfassung (Ticketsystem) an die Marktfolge

Zum Autor

Harry Keller ist Geschäftsführer der SDT Service-Direkt Telemarketing Verwaltungsgesellschaft mbH, Weinheim.

oder die Beratung weitergegeben. Dabei muss der Kunden-Service-Center-Mitarbeiter nicht mehr zwischen unterschiedlichen Anwendungen und Masken hin und her wechseln. Alle am Prozess beteiligten Mitarbeiter arbeiten mit dem gleichen System.

Die von der GAD entwickelte Schnittstelle zwischen dem Vertriebsweg Telefon und dem Bankenverfahren bank-21 liefert den Banken einen wichtigen Baustein bei der Umsetzung einer ganzheitlichen und medienbruchfreien Multichannel-Strategie.

Telemarketing nimmt eine relevante Position im Vertrieb ein

Aufgrund der großen Vertriebspotenziale und Produktivitätsvorteile zeichnet sich ein weiterer Trend ab: Die Kunden-Service-Center-Mitarbeiter werden für die telefonische Terminvereinbarung eingesetzt. Die Terminsteuerung für Beratungsgespräche und direkter Produktverkauf für das Massengeschäft werden von ihnen ebenfalls abgewickelt.

Die Adressdaten liefert die bank-21-Vertriebssteuerung automatisch an das Kunden-Service-Center, dort steuert die Telefonie-Anwendung Vorlagen und das Anrufmanagement. Die Gesprächsergebnisse werden über das bank-21-Kontaktmanagement wieder zum Berater in die Bank zurückgespielt. Dies geschieht alles automatisch ohne Medienbruch.

Untersuchungen haben ergeben, dass mit dem Kunden-Service-Center-Arbeitsplatz doppelt so viele Termine wie ohne speziellen Technikeinsatz vereinbart werden können.

Die SDT verfügt über mehrere regionale Servicecenter, die von den Banken für ein ausgelagertes Kunden-Service-Center oder als Überlauf für ein eigenes KSC in Spitzenzeiten genutzt werden können. Die Mitarbeiter dort arbeiten mit den gleichen Anwendungen und Schnittstellen zu

bank-21 und können Aufgaben im Zahlungsverkehr fallabschließend übernehmen. Auch sie können auf das bank-21-Ticketsystem zurückgreifen, um Aufträge zur fallabschließenden Bearbeitung an die Marktfolge oder Beratung der Bank zu übergeben.

Die Volksbank Rhein-Ahr-Eifel eG nutzt die Kooperationslösung sowohl im eigenen Kunden-Service-Center als auch im Überlauf zu einem Servicecenter der SDT. Ungefähr fünf Prozent der 800 Anrufe im Tagesdurchschnitt (18 000 Anrufe im Monatsdurchschnitt) können vom eigenen Servicecenter nicht bearbeitet werden und werden in dem der SDT bedient.

Höhere Kundenzufriedenheit und bessere Erreichbarkeit

Das KSC der Volksbank ist so konzipiert, dass höchstens neun Mitarbeiter gleichzeitig telefonieren können. Sind alle Telefonleitungen belegt, wird der Kunde nach maximal 20 Sekunden zur SDT weitergeleitet. Die Lösung ist seit 2008 bei der Flächenbank mit 130 000 Kunden im Einsatz und steigert nicht nur die Wirtschaftlichkeit der Bank, sondern auch die Kundenzufriedenheit. Die Bank hat dadurch ihre Erreichbarkeit für ihre Kunden um zehn Prozent gesteigert.

Die Lösung von GAD, SDT und VR Netze passt sich den individuellen Anforderungen der einzelnen Volks- und Raiffeisenbank an und ist skalierbar. Mitarbeiter können unabhängig von ihrem Standort eingebunden werden. Aufgrund der Schnittstelle zwischen Telefonie-Anwendung und dem Kernbankensystem erfolgt der Datenaustausch voll automatisch, die manuelle Weitergabe von Dateien entfällt. Alle Mitarbeiter haben gemäß ihren Kompetenzen sofort und jederzeit Zugriff auf Informationen. Dies vereinfacht den kompletten Informationsaustausch zwischen telefonischem Kundenservice, Beratungsgeschäft, Vertriebssteuerung und Marktfolge.



bank und markt Zeitschrift für Retailbanking

Verlag und Redaktion:

Verlag Fritz Knapp GmbH
Aschaffenburger Straße 19, 60599 Frankfurt am Main,
Postfach 111151, 60046 Frankfurt am Main,
Telefon 069/970833-0, Telefax 069/7078400,
www.kreditwesens.de,
E-Mail: red.bum@kreditwesens.de

Herausgeber:

Klaus-Friedrich Otto
Chefredaktion: Dr. Berthold Morschhäuser, Swantje Benkelberg,
Philipp Otto

Redaktion: Lars Haugwitz, Alexander Hofmann, Barbara Hummel,
Frankfurt am Main.

Redaktionssekretariat:

Elke Hildmann

Die mit Namen versehenen Beiträge geben nicht immer die Meinung der Redaktion wieder. Bei unverlangt eingesandten Manuskripten ist anzugeben, ob dieser oder ein ähnlicher Beitrag bereits einer anderen Zeitschrift angeboten worden ist. Beiträge werden nur zur Alleinveröffentlichung angenommen.

Die Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig.

Manuskripte: Mit der Annahme eines Manuskripts zur Veröffentlichung erwirbt der Verlag vom Autor das ausschließliche Verlagsrecht sowie das Recht zur Einspeicherung in eine Datenbank und zur weiteren Vervielfältigung zu gewerblichen Zwecken in jedem technisch möglichen Verfahren. Die vollständige Fassung der Redaktionsrichtlinien finden Sie unter www.kreditwesens.de.

Verlagsleitung:

Uwe Cappel

Anzeigenleitung: Ralf Werner, Tel. 069/970833-43.

Anzeigendisposition: Anne Guckes, Tel. 069/970833-26,

sämtl. Frankfurt am Main, Aschaffenburger Straße 19.

Zurzeit gilt Anzeigenpreisliste Nr. 40 vom 1.1.2011.

Erscheinungsweise:

Am 1. jeden Monats.

Bezugsbedingungen: Abonnementpreise incl. MwSt. und Versandkosten: jährlich € 386,56, bei Abonnements-Teilzahlung: 1/2jährlich € 198,56, Ausland: jährlich € 396,48. Preis des Einzelheftes € 20,00 (zuzügl. Versandkosten).

Verbundabonnement mit der „Zeitschrift für das gesamte Kreditwesen“: jährlich € 725,28, bei Abonnements-Teilzahlung: 1/2jährlich € 381,00, Ausland: jährlich € 752,64.

Studentenabonnement: 50% Ermäßigung (auf Grundpreis).

Der Bezugszeitraum gilt jeweils für ein Jahr. Er verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn nicht einen Monat vor Ablauf dieses Zeitraumes eine schriftliche Abbestellung vorliegt.

Bestellungen aus dem In- und Ausland direkt an den Verlag oder an den Buchhandel.

Probeheftanforderungen bitte unter

Tel.-Nr. 069/970833-32 oder -25

Als Supplement liegt „cards Karten cartes“ jeweils am 1. Februar, 1. Mai, 1. August und 1. November dieser Zeitschrift bei.

Bei Nichterscheinen ohne Verschulden des Verlages oder infolge höherer Gewalt entfallen alle Ansprüche.

Bankverbindungen: Postbank Frankfurt 60482-609 (BLZ 50010060), Landesbank Hessen-Thüringen-Girozentrale 10555001 (BLZ 50050000), sämtliche in Frankfurt am Main.

Druck: Druckerei Hassmüller Graphische Betriebe GmbH & Co. KG, Königsberger Straße 4, 60487 Frankfurt.

ISSN 1433-5204

