

Die Businessline – Betreuungsmodell für gewerbliche Kunden

Von Andrea Felsner, Christoph Laaks und Klaus Ritter



Gewerbliche Kunden sind oftmals Stiefkinder der Bankenbranche, meinen die Autoren. Basierend auf Erfahrungen der Berliner Sparkasse hat die Stadtsparkasse München für sie deshalb zu Jahresbeginn ein neues Betreuungsmodell gestartet. In der Businessline erfolgt die Beratung ausschließlich telefonisch, per E-Mail oder künftig per Videoberatung. Und die Kunden sind keinem bestimmten Berater zugeordnet. Im Gegenzug wurden die Öffnungszeiten deutlich ausgeweitet, was kleinen Gewerbetreibenden entgegenkommt, die zu den üblichen Geschäftszeiten kaum ihr Geschäft verlassen können. Das kommt bei den Kunden offenbar an. Und die Berater profitieren von flexiblen Arbeitszeitmodellen. Red.

Die Zeiten für Retail-Banken werden angesichts der Niedrigzinsphase und zunehmender Digitalisierung nicht einfacher. Banken und Sparkassen stehen vor der Hausforderung, ihre Angebote und Leistungen so zu optimieren, dass sie einerseits den veränderten Bedingungen Rechnung tragen und andererseits innovative und kundenfreundliche Lösungen darstellen.

Eine Herausforderung ist, Serviceprozesse zu vereinheitlichen und effizienter zu ge-

stalten, zugleich die bestmögliche Betreuung der Kunden sicherzustellen. Wie das geht, zeigt die Anfang 2016 gestartete „BusinessLine“, eine eigene Betreuungseinheit für gewerbliche Servicekunden bei der Stadtsparkasse München, die für die Kunden zu ausgeweiteten Öffnungszeiten telefonisch erreichbar ist.

Der gewerbliche Servicekunde – ein Stiefkind der Bankenlandschaft?

Es ist selbstverständlich, dass große Firmenkunden mit Umsätzen im hohen sechs- beziehungsweise siebenstelligen Bereich in eigenen Betreuungseinheiten von spezialisierten Betreuerinnen und Betreuern beraten werden. Etwas schwieriger ist es mit den sogenannten gewerblichen Servicekunden: Typisches Beispiel für einen solchen Kundentyp ist der kleine Handwerksbetrieb mit einem Meister und zwei bis drei Angestellten oder ein kleines freiberufliches Übersetzungsbüro mit zwei Angestellten.

Zu den Autoren

Andrea Felsner, Direktorin Firmenkunden und Immobilienfinanzierung, **Christoph Laaks**, Abteilungsleiter Firmenkunden, **Klaus Ritter**, Bereichsleiter BusinessLine, alle Stadtsparkasse München

Gerade viele kleinere Gewerbetreibende finden zu den üblichen Geschäftszeiten kaum die Möglichkeit, ihr Geschäft zu schließen oder ihren Arbeitsplatz zu verlassen, um sich in der Sparkasse beraten zu lassen. Für diese Kunden wäre eine telefonische Betreuung zu ausgeweiteten Öffnungszeiten deutlich vorteilhafter.

Die Stadtsparkasse München fasste deshalb im Rahmen ihrer vertrieblichen Neuausrichtung im Jahr 2015 den Entschluss, diese Kunden in einer eigenen Einheit, der Businessline, zu betreuen. Dabei knüpft sie an Erfahrungen an, die die Berliner Sparkasse bereits mit einem ähnlichen Projekt gemacht hat.

Die Businessline – Service pur am Telefon

Die neue Businessline ging zu Jahresbeginn 2016 offiziell an den Start. Da sie ausschließlich telefonisch berät, gibt es in ihren Räumlichkeiten keine Besprechungsräume für Kundentermine. Dafür ist die Betreuungseinheit zu deutlich ausgeweiteten Beratungszeiten, Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr, für ihre Kunden da.

Organisatorisch ist die Businessline in die Direktion Firmenkunden und Immobilienfinanzierung eingebunden. Die Überleitung der Kundenverbände zur Businessline verläuft sukzessive, bis Ende

2016 wird sie 30 000 Kundenverbände exklusiv betreuen.

Weder Hotline noch Callcenter

Grundlegend am Konzept ist, dass die Businessline weder eine Hotline noch ein Callcenter ist. Sie ist eine vollwertige Kundenbetreuungseinheit mit hochqualifizierten Mitarbeitern. Diese Mitarbeiter waren zuvor in den Filialen als Kundenberater tätig, haben fast alle den Kundenberaterlehrgang der Sparkassenakademie oder ein betriebswirtschaftliches Studium absolviert. In einer eigens konzipierten hausinternen Qualifizierungsmaßnahme wurden sie speziell für das gewerbliche Servicekundengeschäft für die Businessline geschult.

Knapp ein halbes Jahr nach dem Start im Januar 2016 gehen bei der Businessline täglich 150 Anrufe ein, zusätzlich sprechen die Berater die Kunden auch aktiv an.

Beratung per Telefon oder E-Mail

Die Beratung erfolgt umfassend und ausschließlich telefonisch und per E-Mail. Die Pilotierung einer Videoberatung und das Einrichten eines Textchats sind bereits geplant. Die Kunden werden ganzheitlich und auf Grundlage des S-Finanzkonzepts sowohl im gewerblichen wie auch im privaten Bereich beraten. Die Businessline nimmt Aufträge entgegen und berät in allen Fragen zu privaten und gewerblichen Bankgeschäften. Ebenfalls hilft sie bei der Optimierung des Zahlungsverkehrs, bei Geldanlagen, Vorsorgeleistungen und Finanzierungen.

Dabei sind die Kunden der Betreuungseinheit zugeordnet, jedoch nicht einem einzelnen Betreuer: Jeder Betreuer ist deshalb für jeden Kunden zuständig. Als zentraler Anlaufpunkt ist die Businessline deshalb in der Lage, eine hohe Grundversorgung im gewerblichen Servicekundenbereich mit erstklassigem Service und guter Erreichbarkeit sicherzustellen.

Falls zusätzliche Expertise vonnöten ist, können die Berater jederzeit auf Spezialisten aus den Bereichen Electronic Banking, Existenzgründung, Sparkassen Versicherungs-Service GmbH (SVS), Sparkassen Immobilien-Service GmbH (SIS), Leasing sowie Anlage- und Vorsorgeberatung zurückgreifen.

Serviceleistungen weiterhin in der Filiale

Da jeder Berater grundsätzlich für jeden Kunden zuständig ist, ist eine klare Dokumentation jedes Kundenkontakts notwendig. Die Mitarbeiter nutzen dafür das Kundenkontaktsystem. Jeder Kundenkontakt wird detailliert in das System eingepflegt – dies ist wichtig, damit der Berater beim nächsten Kundenkontakt nahtlos an die Historie anknüpfen kann und so vermieden wird, dass der Kunde womöglich mehreren Beratern das gleiche Anliegen schildern muss.

Die Businessline berät ausschließlich telefonisch, alle notwendigen Serviceleistungen wie beispielweise Ein- und Auszahlungen, Wechselgeschäfte oder Annahme von beleghaften Überweisungen werden nach wie vor in der Filiale durchgeführt.

Auch bei der Kontoeröffnung leistet die Filiale wichtige Unterstützung: Gewerbliche Neukunden, die in einer Filiale nachfragen, werden sofort mit der Businessline verbunden. Nach der Beratung der Kontoeröffnung kann die Legitimationsprüfung und das Einholen der Vertragsunterschriften vor

Ort in der Filiale erfolgen. Gerade dieses gegenseitige Verständnis und das Ineinandergreifen der Prozesse in Filialen und Businessline ist entscheidend für den Erfolg der Vertriebseinheit.

Positives Feedback

Für die bislang an den persönlichen Kundenkontakt gewöhnten Berater war die Umstellung auf die rein telefonische Beratung zunächst eine Herausforderung, wurde aber sehr schnell zur Routine. Da die Businessline verlängerte Beratungszeiten hat, sind auch die Arbeitszeiten der Berater sehr flexibel gestaltet, was viele Mitarbeiter sehr schätzen.

Mittlerweile sind sowohl Businessline-Berater als auch Kunden von dem neuen Konzept begeistert. Den Kunden gefällt die einfache, schnelle und kompetente Bearbeitung. Sie nutzen die Businessline gerne und häufig.

Das Projekt „Businessline“ ist für die Sparkasse München ein wichtiger Meilenstein auf dem Weg in eine innovative Zukunft. Dort ist die Betreuung des Kundensegments „Gewerblicher Servicekunde“ gebündelt, die vorhandenen Kundenpotenziale können zielgerichtet gehoben werden und eine effiziente und effektive Kundenbetreuung ist gewährleistet.

Ebenso kann die Sparkasse den Wünschen der Kunden nach Schnelligkeit und Flexibilität in der Beratung damit vollständig entsprechen. ■■■

Sie haben Fragen zum Abonnement?



bank und markt
Zeitschrift für Retailbanking

Rufen Sie an:
(069) 97 08 33-25 (Karin Matkovic)

Fritz Knapp Verlag | Postfach 70 03 62 | 60553 Frankfurt am Main
Telefax (069) 707 84 00 | E-Mail: vertrieb@kreditwesens.de | www.kreditwesens.de

