

Degussa Bank: Kundenservice just in time



Kunde

Degussa Bank

Branche

Finanzdienstleistungen

Herausforderung

Erhöhung der Servicequalität im Telefonservice und Optimierung der Call Center-Steuerung

Colt Produkte und Services:

Colt IP Voice Solutions

Das optimierte Kommunikationsmodell ist Teil des auf effiziente Bearbeitungsprozesse ausgerichteten Gesamtkonzepts der Bank

Mithilfe eines wegweisenden, konsequent an den Kundenbedürfnissen ausgerichteten Prozessmanagements bietet die Degussa Bank ihren Kunden umfassenden und prompten Service. Eine Kommunikationslösung von Colt mit intelligentem Anrufmanagement sorgt dafür, dass auch die telefonische Kundenbetreuung optimal in dieses Gesamtkonzept eingebunden ist.

Servicequalität auf hohem Niveau, auch beim telefonischen Kundenkontakt: Das ist das erklärte Ziel der Degussa Bank. Dafür ist aber weit mehr erforderlich als eine freundliche Telefonstimme. Voraussetzung ist die ständige Erreichbarkeit des Unternehmens – idealerweise auf Basis einer umfassenden Lösung mit standardisierten Prozessen. Wichtig ist nicht nur, dass jeder Anrufer ohne lange Wartezeiten einen Mitarbeiter der Degussa Bank am Hörer hat, sondern auch, dass er bei beratungsintensiven Anliegen „just in time“ an einen jeweils passenden Kundenberater weitergeleitet werden kann. Deshalb hat die Degussa Bank ein System zur Optimierung der telefonischen Erreichbarkeit implementiert, das einen wichtigen Baustein bei der Optimierung der Abläufe des Kundenservice Centers und dessen Integration

in andere Abteilungen darstellt. Dabei setzt das Unternehmen auf IP Voice Solutions von Colt.

Eine Spezialisierung bei der Prozessabwicklung, effiziente Steuerungsmethoden sowie die Definition der Schnittstellen zwischen operativem Geschäft und Backoffice sind die Schlüsselkomponenten. „Wenn wir unser Telefonbanking effizient auf- und ausbauen wollen, müssen wir in der Lage sein, durch entsprechende Steuerung die Prozesse in unserem Kundenservice Center sowie dessen Verzahnung mit anderen Abteilungen kontinuierlich zu optimieren. Das Outsourcing des Managements der TK-Systemumgebung stellt in dieser Hinsicht ein wichtiges Element dar“, sagt Dieter Bourlauf, IT-Leiter der Degussa Bank.

Kundenfreundliches, effizienzorientiertes Prozessmanagement

Die von Colt implementierte Lösung ist für die Degussa Bank das bestgeeignete Instrument zur Gewährleistung ständiger Erreichbarkeit. Eingehende Anrufe werden nach klar vorgegebenen Parametern verteilt. Durch die Verteilung der Anrufe gemäß abteilungsübergreifenden integrierten Prozessen wird sichergestellt, dass der Kunde innerhalb kürzester Zeit von einem kompetenten Ansprechpartner betreut wird. Die von Colt implementierte IP Voice Solution bildet das Fundament dafür. Maßgeblich trägt dazu auch die Festlegung interner SLAs (Service Level Agreements) bei, die im Rahmen des Projektes von der Degussa Bank pro Fachabteilung definiert wurden.



// Für uns war wichtig, dass sich die Lösung nahtlos in unsere Infrastruktur integrieren lässt. Colt hat die Komplexität der Ausgangskonstellation sehr gut verstanden und konzeptionell in ein umfassendes, überzeugendes Filialkonzept eingebunden. //

Tobias Dillmann, Degussa Bank

Reportings und Auswertungen für Optimierungsprozess

Um den erreichten Standard überprüfbar zu halten, wurden umfassende Reportings vereinbart. Auf Basis dieser Reports, die neben verschiedenen Real-time Reports auch spezifische wöchentliche und monatliche Auswertungen der Anrufsituationen beinhalten, werden die SLAs überwacht und es wird eine permanente Prozessoptimierung durchgeführt.

„Für uns war wichtig, dass sich die Lösung nahtlos in unsere Infrastruktur integrieren lässt. Colt hat die Komplexität der Ausgangskonstellation sehr gut verstanden und konzeptionell in ein umfassendes, überzeugendes Filialkonzept eingebunden. Die Zusammenarbeit war von Beginn an sehr eng und intensiv. Durch die bereits vorhandene Kooperation im Bereich IP VPN und Managed Services verfügt Colt bereits über die nötige Erfahrung und kennt unsere Anforderungen“, sagt Tobias Dillmann, Projektleiter bei der Degussa Bank.

Colt Kontakt

Besuchen Sie uns auf unserer Website:
www.colt.net