

Der heiße Draht zum Kunden

Dank Outsourcing ist Telefonbanking auch für kleine Genossenschaftsbanken wirtschaftlich attraktiv



Blick in das Call-Center der RFV-DirektService GmbH in Münster. Hier werden zurzeit an Spitzentagen bis zu 5.000 Anrufe abgewickelt.

Mit dem modernen Serviceangebot des Telefonbanking tragen immer mehr Geldhäuser den veränderten Kundenwünschen Rechnung – natürlich auch die Sparkassen und Kreditgenossenschaften: Von den rund 540 Volks- und Raiffeisenbanken, die die IT-Dienstleistungen der GAD eG nutzen, bieten bereits 140 Banken Telefonbanking an – Tendenz steigend.

Eines ist sicher: Die Zahl der Kunden, die ihre standardisierten Bankgeschäfte lieber über das Telefon abwickeln, statt eine Bankfiliale aufzusuchen, steigt kontinuierlich. Für die meisten Sparkassen und Genossenschaftsbanken, die ihren Kunden die Vorzüge des Telefonbanking anbieten wollen, rechnet sich jedoch eine eigene Inhouse-Lösung nicht. Deshalb bietet die RFV-DirektService GmbH – ein Tochterunternehmen der GAD eG. und der WGZ-Bank mit Sitz in Münster – seit Ende 1998 diese Dienstleistung im Outsourcing an. Das Angebot richtet sich an alle 540 Volks- und Raiffei-

senbanken sowie Spar- und Darlehnskassen im genossenschaftlichen Verbund, dessen Geschäftsgebiet sich zwischen Schleswig-Holstein im Norden, Rheinland-Pfalz im Süden, Nordrhein-Westfalen im Westen sowie Mecklenburg-Vorpommern und Brandenburg im Osten erstreckt.

Komfortabler Service

Der Vorteil einer Outsourcing-Lösung für die Banken liegt auf der Hand: Sie sind für

ihre Kunden sieben Tage in der Woche erreichbar und können den Telefonservice kostengünstig anbieten. Die GAD-Tochter kann nämlich die moderne Bankdienstleistung preiswerter erbringen, weil die telefonischen Kundenaufträge der angeschlossenen Volks- und Raiffeisenbanken in einem gemeinsamen Servicecenter zentral bearbeitet werden. Der Anrufer merkt davon nichts. Er wählt die Servicrufnummer seiner Bank und kann sich über ein Sprachsystem einfach und schnell legitimieren. Bei jedem Anruf wird im Servicecenter an Hand der Telefonnummer die zugehörige Bank des Kunden identifiziert. So kann sich der Servicemitarbeiter am Telefon unter dem Namen der kontoführenden Kundenbank melden und während des Gesprächs die Banktransaktion starten – reibungslos und zuverlässig. Der Anrufer zahlt für diesen Service lediglich 9 Cent pro Minute. Damit sind sämtliche Verbindungsgebühren abgedeckt. Möglich wird diese individuelle Dienstleistung mit dem so genannten Servicenummernkonzept der dtms – Deutsche Telefon- und Marketing Services AG. Durch die Kooperation mit dem Anbieter ist RFV-DirektService in der Lage, den Volks- und Raiffeisenbanken auch Rufnummern mit Durchwahlziffern anzubieten, um etwa die Kunden einer großen Primärbank gleich in

die gewünschte Abteilung zu routen. Im Extremfall kann eine Servicrufnummer bis zu 999 Durchwahlmöglichkeiten haben. Alternativ können Anrufe auch zu einer fest definierten Mitarbeitergruppe geroutet und zusätzlich beliebig viele externe Berater temporär zugeschaltet werden. Denn über das „intelligente“ Netz von dtms können Mitarbeiter, die dezentral an völlig unterschiedlichen Orten in ganz Deutschland sitzen, zu einem virtuellen Call-Center verbunden werden. So können die Anrufer in Sekundenschnelle freien Telefonagenten oder Bankmitarbei-

Statistik: Erfolgsanalyse
Gruppierung: SRN, Zeit
Zeitraum: 15.10.2003 00:00 bis 15.10.2003 23:59
Servicenummer(n): 01803000800

zurück

Servicenummer	Erfolgreiche Anrufe	Nicht erfolgreiche Anrufe	Erfolgsquote (Prozent)	Gesprochene Zeit (Minuten)	Gesprochene Zeit (Minuten)	Gesprochene Zeit (Minuten)	Abbruch (Endgarantenzen)	Anrufer hat vor Gesprächsbeendigung (Minuten)	Anrufer hat vor Gesprächsbeendigung (Minuten)
00 - 01	1	0	100,00	1	0	1,32	0	0	0
01 - 02	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0
02 - 03	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0
03 - 04	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0
04 - 05	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0
05 - 06	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0
06 - 07	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0
07 - 08	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0
08 - 09	4	0	100,00	4	1	1,32	0	0	0
09 - 10	23	20	53,66	43	4	1,95	0	0	0
10 - 11	24	21	53,33	45	10	2,34	0	0	0
11 - 12	37	32	53,79	69	10	2,19	0	0	0
12 - 13	39	32	54,42	71	12	1,96	0	0	0
13 - 14	24	24	50,00	48	8	1,41	0	0	0
14 - 15	24	24	50,00	48	10	2,24	0	0	0
15 - 16	17	14	55,36	31	4	1,75	0	0	0
16 - 17	27	24	52,78	51	4	1,81	0	0	0
17 - 18	19	15	55,88	34	4	1,71	0	0	0
18 - 19	4	4	50,00	8	0	0,25	0	0	0
19 - 20	3	3	50,00	6	0	0,39	0	0	0
20 - 21	3	3	50,00	6	0	0,39	0	0	0
21 - 22	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0
22 - 23	0	0	0,00	0	0	0,00	0	0	0
23 - 24	1	1	50,00	2	0	0,75	0	0	0
Gesamt	250	230	52,08	480	74	23,47	0	0	0

Mit dem dtmsServicePortal lassen sich verschiedene Statistiken zu Servicernummern erstellen und so die Qualität der Telefondienstleistungen detailliert messen.

Telefonbanking auf dem Vormarsch

Die B&S-Redaktion im Gespräch mit Uwe Schmidt, Geschäftsführer RFV DirektService GmbH, Münster

B&S: Die Zahl aller in Deutschland geführten Online-Konten hat sich seit Ende 2001 um 50 Prozent auf jetzt 30 Millionen erhöht. Hat sich aus Ihrer Sicht das Telefonbanking in diesem Zeitraum ähnlich stark entwickelt und welchen Stellenwert hat dieser Vertriebsweg inzwischen für die Banken im genossenschaftlichen Verbund?

Schmidt: Telefonbanking ist eindeutig auf dem Vormarsch, auch wenn der Stellenwert dieses Serviceangebots bei unseren Banken derzeit noch sehr unterschiedlich ist. Entsprechend stark variieren auch die Anrufe der Kunden der verschiedenen Institute. Bei der Mehrheit unserer Banken haben noch der Filialbetrieb und inzwischen auch das Internetbanking einen höheren Stellenwert als andere Vertriebswege. Aber je größer der Kostendruck wird, desto attraktiver wird auch das Telefonbanking.

B&S: Wieviele Anrufe wickeln Sie täglich für die angeschlossenen Banken in Ihrem genossenschaftlichen Verbund ab? Schmidt: Durchschnittlich circa 2.000 Anrufe täglich – auch am Wochenende –, an Spitzentagen bis zu 5.000. Bei etwa 30 Millionen Konten, die die GAD für ihre Banken insgesamt führt, ist das noch relativ wenig.

B&S: Bieten Sie den Volks- und Raiffeisenbanken die telefonische Abwicklung standardisierter Bankgeschäfte in einzelnen Modulen an? Welche Telefonbanking-Module oder -Dienste enthält Ihr Serviceangebot?

Schmidt: Ja, wir bieten unseren Mitgliedsbanken drei Module an: 1. den KontoDirekt-Service mit allen Standardgeschäften von Überweisung bis ec-Kartensperre, 2. den Wertpapierservice und 3. die temporär oder komplett ausgelagerte Telefonzentrale für eine Bank. Zudem bieten wir die Einrichtung und den Betrieb spezieller Hotlines zu einer breiten Palette von Themen an – z. B. als Anzeigen- Beschwerde- Fusions-Hotline oder Brokerage-Info-Line. Solche Servicenummern setzt die GAD dar-



Uwe Schmidt

über hinaus auch selbst direkt im Endkundengeschäft ein, entweder als Support- und Hotline-Nummer für Homebanking und elektronische Bankdienstleistungen oder zum Datentransfer von einzelnen Großkunden der Banken, die den Zahlungsverkehr direkt mit der GAD abwickeln. Service-

rufnummern bieten sich hier an, weil sie den Vorteil der Steuerung und des Routings zu verschiedenen Zielen (je nach Rechnerbelastung) haben.

B&S: Unterscheiden Sie zwischen einem automatisierten, computergestützten Telefonbanking und einem persönlichen Service mit Call-Center-Agenten?

Schmidt: Ja, von 7 bis 23 Uhr bieten wir an sieben Tagen in der Woche einen persönlichen Service über Telefonagenten und -berater und in der Zeit von 23 bis 7 Uhr einen eingeschränkten, automatisierten Service für die wichtigsten Bankdienstleistungen (Kontostand, Umsätze, Kartensperre) per Interactive Voice Response.

Uwe Schmidt ist Geschäftsführer der RFV DirektService GmbH in Münster.

tern zugeleitet werden. Auch den Banken bietet diese Lösung überzeugende Vorteile: Sie sparen hohe Investitionskosten (so müssen weder teure Telefonanlagen angeschafft noch großflächige Büros für eigene Call-Center vorgehalten werden). Die Geldinstitute können zudem ihren Personaleinsatz flexibel steuern. Neben dem Telefonbanking nutzen bereits mehrere Banken einige zusätzliche Telefon-

dienstleistungen – sei es, dass Marketingaktionen mit einem Bestellservice über Servicenummern abgewickelt werden oder Funktionen der Bank (z.B. die Telefonzentrale) über eine Umleitung der Gespräche zur RFV-DirektService verlagert werden.

Ein weiterer Pluspunkt ist das ServicePortal, mit dem Dienstleister jederzeit selbst den Erfolg ihrer Servicenummer über-

prüfen können. Mit dieser internetbasierten Software erhalten Anwender Statistiken zu ihren Servicenummern, an Hand der sie jederzeit eine Erfolgsanalyse durchführen können. Die Qualität der Servicenummer wird dadurch messbar. Ermittelt werden kann beispielsweise die Zahl der eingegangenen Calls (z.B. pro Tag), die durchschnittliche Dauer der Gespräche, die Höhe der Umsätze und die Herkunft der Anrufe. Mit der Wahlwiederholerstatistik können Unternehmen auswerten, wie oft ein Anrufer versucht hat, eine bestimmte Servicenummer zu erreichen.

Neben Kostenersparnis und höherer Erreichbarkeit bietet Telefonbanking den Banken aber noch einen weiteren entscheidenden Vorteil: Die Bankmitarbeiter in den Filialen werden in erheblichem Maße vom standardisierten Tagesgeschäft entlastet und haben so entsprechend mehr Zeit für die persönliche, qualifizierte Beratung ihrer Kunden – etwa zu so wichtigen und anspruchsvollen Themen wie private Altersvorsorge oder Vermögensaufbau. ■

Der Autor **Detlev Spierling** ist Fachjournalist für IT-, Telekommunikations- und eBusiness-Themen und arbeitet als PR-Berater für Unternehmen aus diesen Branchen.

Auf einen Blick

• Ziele:

Über Outsourcing-Möglichkeiten beim Telefonbanking informieren. Das ist besonders für kleine(re) Banken/Sparkassen interessant.

• Lösungsansatz:

Outsourcing des Telefonbanking und zusätzlich von Hotlines an spezielle IT-Dienstleister/-Rechenzentren.

• Vorgehen:

Aus Kosten-, Service- und auch Qualitätsgründen.

• Nutzen und Kosten:

Generell gilt: Die beschriebene Outsourcing-Lösung wird um so interessanter, je größer der Kostendruck für die Banken ist.

Themenschwerpunkte

**STRATEGIE
TELEFONBANKING
OUTSOURCING**