



Sparda-Bank

CASE STUDY

Sparda-Bank Hamburg eG



**Enghouse
Interactive**

Immer Ihr bester Kontakt



Sparda-Bank Hamburg: Top-Kundenservice bei deutlicher Kostenersparnis dank intelligentem Routing

Seit Ende 2017 nutzt die Sparda-Bank Hamburg eG für ihre Kundenkommunikation die Omnichannel-Lösung „VCC“ mit integrierter Quality Management Suite von Enghouse Interactive. Das System unterstützt die Bankmitarbeiter bei der gesetzeskonformen Abwicklung von Wertpapiergeschäften (MiFID II) und steuert mit hoher Effizienz die gesamte Inbound-Kommunikation. Aufgrund eines intelligenten Routings werden Filialmitarbeiter entlastet, gleichzeitig Kunden schnell und ohne Wartezeiten an den passenden Berater weitergeleitet.

Überblick

GESUCHT

Technisch versierte Lösung für qualifizierten Service

BESTE LÖSUNG

„VCC“ mit integriertem „QMS“ von Enghouse Interactive

PERFEKTES ROUTING

Hohe Zufriedenheit bei Kunden und Beratern bei gleichzeitigem Spareffekt

Mit einer Bilanzsumme von mehr als 3,8 Mrd. Euro, rund 235.000 Mitgliedern und etwa 300.000 Kunden ist die Sparda-Bank Hamburg eG die größte Genossenschaftsbank in ihrem norddeutschen Geschäftsgebiet. Die auf das Privatkundengeschäft spezialisierte Bank verfügt über 19 Filialen mit rund 400 Mitarbeitern in Hamburg, Schleswig-Holstein und Nord-Niedersachsen.

Bei ihren Kunden genießen die Sparda-Banken hinsichtlich Service, Produktangebot und Preis-Leistungsverhältnis sehr großes Ansehen. Top-Platzierungen in entsprechenden Umfragen belegen dies. So hat der alljährlich und branchenübergreifend durchgeführte „Kundenmonitor Deutschland“ die Sparda-Banken in 2018 zum 26. Mal in Folge mit Platz 1 in der Kategorie „Kundenzufriedenheit“ ausgezeichnet.

So viel Vertrauen verpflichtet. Im Unternehmensleitbild der Sparda-Bank Hamburg ist daher der Grundsatz fest verankert, Bankgeschäfte einfach und fair zu gestalten. Statt riskanten Geldspekulationen stehen eine dynamische und transparente Beratungskultur, die wirtschaftlichen Vorteile für die Kunden sowie herausragende, qualitativ hochwertige Finanzdienstleistungen im Mittelpunkt.

Gesucht: Technisch versierte Lösung für qualifizierten Service

Um auch künftigen Anforderungen gerecht werden und erstklassige Dienst- und Beratungsleistungen bieten zu können, suchte die Sparda-Bank nach einer technischen Gesamtlösung, die ihr qualifiziertes und engagiertes Fachpersonal in der Kommunikation mit den Kunden unterstützt. Für die Inbound-Telefonie, also die Vermittlung von eingehenden Kundengesprächen, nutzten die Sparda-Mitarbeiter bislang eine ACD (Automatic Call Distribution) mit integriertem Sprachdialogsystem (IVR/Interactive Voice Response). An diese Anlage waren aber nur die Agenten des bankeigenen Mitglieder-Center und ein externes Contact Center angebunden. Letzteres übernahm dabei nur die Überläufe, also die eingehenden Anrufe, für die das Stammpersonal keine Kapazität hatte.

Sparda-Bank



Gewünscht war daher seitens der Sparda-Bank Hamburg eine Erweiterung der bestehenden TK-Anlage um eine IP-basierende Kommunikationslösung, welche alle Mitarbeiter in allen Filialen – auch die im externen Contact Center – im regulären Betrieb entlasten sollte.

Denn eines der Top-Qualitätskriterien für die Sparda-Bank Hamburg im Umgang mit ihren Kunden ist es, „dass der richtige Ansprechpartner möglichst schnell vermittelt wird“, wie Daniel Diebold, Prokurist und Abteilungsleiter IT der Sparda-Bank Hamburg sagt.

Hierfür sei es wichtig, die Mitarbeiter-Ressourcen nach einer Prioritätsliste so intelligent zu steuern, dass einerseits das Anliegen des Kunden rasch und kompetent geklärt wird. Andererseits aber, so Diebold, dürfen während eines persönlichen Kundengesprächs keine störenden Anrufe durchgestellt werden.

Zudem war es zwingend notwendig, dass die neue Kommunikationslösung die gesetzlichen Regelungen und Anforderungen hinsichtlich MiFID II unterstützte, insbesondere die verifizierbare Aufzeichnung und sichere Archivierung von geschäftskritischen Kundengesprächen (beispielsweise bei Termingeschäften).

„Für unsere Bank ist dies die beste Lösung gemessen am Kosten-Nutzenverhältnis.“

DANIEL DIEBOLD, Abteilungsleiter IT, Sparda-Bank Hamburg

Beste Lösung: „VCC“ mit integriertem „QMS“ von Enghouse Interactive

Bei der Suche nach einer Kommunikationslösung fiel die Wahl auf die Omnichannel-Lösung „VCC“ mit integrierter Quality Management Suite („QMS“) und Echtzeit-Sprachaufzeichnung von Enghouse Interactive. „Für unsere Bank ist dies die beste Lösung gemessen am Kosten-Nutzenverhältnis“, sagt Daniel Diebold. Voraussetzung für diese Entscheidung war, dass das Routing der eingehenden Kontakte flexibel, modular und zu jeder Zeit durch die IT der Sparda-Bank den jeweiligen Inhouse-Geschäftsprozessen und künftigen Bedürfnissen angepasst werden konnte.

Auf der Wunschliste stand auch eine spezielle Routing-Funktion, die den Anrufer mittels seiner Kundennummer direkt seinem persönlichen Bankberater zuordnet, wenn dies durch den Prozess erforderlich wird. Gleichzeitig bekommt der Berater hinsichtlich des Anrufers den historischen Verlauf der bisher stattgefundenen Kommunikation angezeigt, so dass der Kunde sofort kompetent und effizient beraten werden kann.

Mit der Implementierung der Lösung wurde das ITK-Systemhaus und Enghouse-Vertriebspartner SNcom beauftragt. Auch deshalb, weil, so Diebold, die Sparda-Bank Hamburg in der Vergangenheit bereits sehr gute Erfahrungen mit diesem Unternehmen gemacht hatte.

„Die spezifischen Anforderungen der Sparda-Bank Hamburg erforderten ein offenes System mit zahlreichen SDKs und APIs“, untermauert Stefan Glomb, Business Solution Architect von SNcom, die Entscheidung der Sparda-Bank für die Enghouse-Lösung. Bei der Implementierung, so Glomb, galt es besonders auf eine sanfte Migration zu achten, parallel zum regulären Betrieb. Eine besondere Herausforderung war auch die Integration der vorhandenen TK-Infrastruktur und bankeigener Datenbanken in die IP-basierende Lösung.

Perfektes Routing: Hohe Zufriedenheit bei Kunden und Beratern bei gleichzeitigem Spareffekt

Die bei der Sparda-Bank Hamburg implementierte Omnichannel-Lösung „VCC“ besteht aus 65 IVR-Leitungen, von denen 10 über eine Spracherkennung verfügen. Für geschäftskritische Anwendungen, wie z.B. die Abwicklung telefonischer Wertpapiergeschäfte, können dank der in das „VCC“ integrierten „QMS“ gleichzeitig Gespräche aufgezeichnet und archiviert werden.

Sämtliche bei der Sparda-Bank eingehenden Anrufe und/oder Nachrichten – auch die per Direktwahl angerufenen Teilnehmer – werden über das „VCC“ gesteuert. Dabei wird jeder Anruf zunächst dem sogenannten „Wächter“ zugestellt, einem von SNcom entwickelten Sondermodul im „VCC“. Das mit dem „Wächter“ gekoppelte Spracherkennungs-System identifiziert den Anrufer zunächst anhand seiner Kundennummer und fragt nach seinem Anliegen. Basierend auf diesen Informationen erfolgt eine Datenbankabfrage inklusive Historie mit anschließendem Routing zum passenden Bankberater. Beispiel: Ein Kunde ruft mit dem Anliegen an, ein Immobiliendarlehen aufnehmen zu wollen. Das System identifiziert den Kunden anhand seiner Nummer und erkennt dessen Anliegen. Der Kunde wird ohne Umweg direkt an einen Berater in der Kredit- und Immobilienabteilung weitergeleitet, der die Kundenhistorie vollständig angezeigt bekommt und sofort mit einer detaillierten Beratung beginnen kann.

„Die spezifischen Anforderungen der Sparda-Bank Hamburg erforderten ein offenes System mit zahlreichen SDKs und APIs.“

STEFAN GLOMB, Business Solution Architect, SNcom

„Die Pflege von Kompetenzen und Verfügbarkeit unserer Mitarbeiter geht elektronisch und einfach.“

DANIEL DIEBOLD, Abteilungsleiter IT, Sparda-Bank Hamburg

Ein weiterer Pluspunkt der implementierten Lösung ist es, dass schnell, unkompliziert und sprachbasiert ohne Tastatureingaben neue Routingfunktionen direkt seitens der Sparda-Bank selbst eingerichtet werden können. „Die Pflege von Kompetenzen und Verfügbarkeit unserer Mitarbeiter geht elektronisch und einfach“, sagt Daniel Diebold. Zum Beispiel Ansagen und E-Mails mit Sprachnachrichten an die Bankberater. „Es besteht jederzeit die Möglichkeit, je nach Anforderung die Routing-Regeln im laufenden Betrieb anzupassen“, pflichtet Stefan Glomb von SNcom dem bei. Ein weiterer Vorteil: Je mehr Anliegen der Kunde beim Anruf in Form verschiedener Stichworte an das System weitergibt, desto intelligenter und effizienter erfolgt das Routing und die Zuordnung des Anrufers zum passenden Bankberater.

Bei der Sparda-Bank Hamburg nutzen alle Mitarbeiter die neue Kommunikationslösung von Enghouse Interactive. Also nicht nur die Kundenberater, sondern auch das bankinterne und das externe Contact Center, die IT oder das Back-Office. Seit Beginn der ersten Erstellung eines Anforderungsprofils vergingen lediglich knapp vier Monate, bis SNcom die Enghouse-Lösung erfolgreich implementiert hatte und die Sparda-Bank Hamburg nach einer zweiwöchigen Testphase den Praxisbetrieb aufnehmen konnte. Die sukzessive Schulung der Bank-Mitarbeiter und des externen Contact Centers erfolgte durch SNcom bedarfsgerecht vor Ort und remote.

Die jährliche Kostenersparnis durch den Einsatz der Enghouse-Lösung liegt im Vergleich zu anderen in der Entscheidungsphase angebotenen Kommunikationssystemen laut Sparda-Bank Hamburg im unteren sechsstelligen Bereich. Außerdem, so Daniel Diebold, „bietet uns das ‚VCC‘ viel mehr Möglichkeiten und höhere Flexibilität, als das früher der Fall war“.

Das intelligente Routing sorgt für nachweislich zufriedene Kunden und Berater, da die FCR-Rate (First Call Resolution) deutlich höher ist.



SNcom GmbH

Moselstraße 18

41464 Neuss

DEUTSCHLAND

Telefon +49 2131 52377-0

info@sncom.de

www.sncom.de



**Enghouse
Interactive**

Enghouse AG

Neumarkt 29-33

04109 Leipzig

DEUTSCHLAND

Telefon +49 341 33975530

0800 0800299

vertrieb@enghouse.com

www.enghouseinteractive.de