



Enghouse Interactive

Immer Ihr bester Kontakt

GB
GEORGE
BANCO

Überblick

BRANCHE

Finanzdienstleistungen

ZIELE

Einrichtung einer leistungsfähigen Contact-Center- und Anrufmanagement-Lösung, um das steigende Anrufvolumen zu bewältigen

LÖSUNG

Enghouse Interactive Communications Center und Quality Management Suite

VORTEILE

- Möglichkeit, schnell und einfach Änderungen vorzunehmen
- Flexible Preisgestaltung dank Abonnement
- Echtzeit-Verfügbarkeit des kompletten Verlaufs aller bisherigen Interaktionen
- Automatische Weiterleitung an den bisherigen Mitarbeiter, um die einheitliche Betreuung zu gewährleisten
- Verbesserte Managementkontrolle über das Dashboard
- Optimales System, um den Compliance-Nachweis zu führen

CASE STUDY GEORGE BANCO

Contact-Center-Lösung von Enghouse Interactive optimiert Kundenerlebnis bei Kreditunternehmen George Banco

Das 2013 gegründete Kreditunternehmen George Banco ist spezialisiert auf die Vergabe von privaten Kleinkrediten von 500 bis 7.500 Pfund, die in Raten über eine Laufzeit zwischen 12 und 60 Monaten zurückzuzahlen sind. Als Sicherheit dienen dem Unternehmen mit Sitz in Beckington bei Bath in der südenglischen Grafschaft Somerset lediglich persönliche Bürgschaften.

Zu Beginn reichte den Kundenbetreuern von George Banco eine einfache Telefonanlage. Nachdem aber mit zunehmendem Wachstum auch die Kundenkommunikation per Telefon zunahm, erweiterte das Unternehmen die Kundendienst- und Inkassoabteilung. Schon bald kristallisierte sich heraus, dass kein Weg an einer professionellen und leistungsfähigen Contact-Center- und Anrufmanagement-Lösung vorbeiführte, um das steigende Gesprächsvolumen bewältigen zu können.

Flexibel und effizient: Profi-Lösung von Enghouse Interactive

Abhilfe schaffen sollte zunächst ein eigenes Contact-Center-Team. Trotz großem Engagement gelang es allerdings nicht, elementare Probleme in den Griff zu bekommen. „Wir kannten weder die Zahl der ein- und ausgehenden Anrufe oder die Dauer der einzelnen Gespräche, noch wussten wir, welcher Vertriebskanal besonders erfolgreich war“, sagt George Thomas, Sales Director bei George Banco, rückblickend. Ebenso habe man keine richtige Berichtsfunktion gehabt.

Unterstützung versprach sich George Banco von IT-Partner Unify Communications. Auf dessen Empfehlung hin wählte das Kreditunternehmen das „Enghouse Interactive Communications Center“ (EICC) als zentralen Bestandteil der neuen IT- und Telefoninfrastruktur. In dieser Contact-Center-Lösung enthalten ist die Qualitätsüberwachung mit integrierter Sprachaufzeichnung. Das Kreditunternehmen zeigte sich beeindruckt von der hohen Flexibilität des Systems und der Möglichkeit, schnell und einfach Änderungen vorzunehmen. Als großen Vorteil beurteilte George Banco auch, dass die Enghouse-Lösung die Kontrolle und Verwaltung des gesamten Contact Centers möglich macht.

Für den Zuschlag von EICC war nicht zuletzt die flexible Preisgestaltung ausschlaggebend. In einer Branche, in der Liquidität von großer Bedeutung ist und Gewinnspannen oft knapp bemessen sind, ist eine Abrechnung auf Basis von Vierteljahresabonnements Gold wert.

Individuelle Betreuung – besseres Kundenerlebnis

Der Entscheidung für die EICC-Lösung folgte ein sorgfältig geplanter Implementierungsprozess im Rahmen eines zweimonatigen Rollout-Plans, an dem Unify, Enghouse Interactive und George Banco beteiligt waren. Zunächst wurden das Anrufmanagement- und Kundenbetreuersystem eingerichtet, anschließend das System zur Qualitätsüberwachung und Anrufaufzeichnung. Nachdem der Aufbau abgeschlossen und alle Bestandteile des Systems vollständig synchronisiert waren, führte Enghouse Interactive vor Ort ein Trainingsprogramm für die Kundendienstmitarbeiter von George Banco durch, das sehr gut aufgenommen wurde.

„Das Problem war, dass wir keinen wirklichen Überblick und keine Kontrolle über den Prozess hatten. So kannten wir zum Beispiel weder die Zahl der ein- und ausgehenden Anrufe oder die Dauer der einzelnen Gespräche, noch wussten wir, welcher Vertriebskanal besonders erfolgreich war. Wir hatten auch keine richtige Berichtsfunktion.“

GEORGE THOMAS, Sales Director, George Banco

Das System ist mittlerweile in Betrieb und bietet dem Unternehmen bereits eine Reihe von Geschäftsvorteilen. Alleine die reibungslose und effiziente Abwicklung von Anrufen, die das EICC-System erlaubt, ist entscheidend dafür, das Wachstum des Kreditunternehmens langfristig zu gewährleisten.

Aktuell reichen etwa 600 Menschen einen Kreditantrag bei George Banco ein, ebensoviele Bürgen übermitteln ihre Daten. Täglich rund 1.500 Anrufe haben Antragsprüfer und Inkassosachbearbeiter abzuwickeln – die restlichen unzähligen Anrufe noch gar nicht mitgerechnet. In diesem geschäftigen Umfeld muss das Kreditunternehmen einen effizienten Kundenservice gewährleisten, will dabei aber gleichzeitig das Kundenerlebnis verbessern. Mit dem EICC-System ist dem Unternehmen das gelungen.

„Von der hohen Flexibilität des Systems und der Möglichkeit, schnell und einfach Änderungen vorzunehmen, war George Banco ebenso beeindruckt wie davon, wie es die Kontrolle und strukturierte Verwaltung des gesamten Contact-Centers ermöglicht.“

GEORGE THOMAS, Sales Director, George Banco

„Mit dem EICC sehen die Agenten sofort, wer anruft, da die Anruf-ID bei eingehenden Anrufen automatisch mit der Kundendatenbank verknüpft wird“, sagt George Thomas. Dadurch haben die Agenten direkt den kompletten Verlauf aller Interaktionen mit dem Kunden vor Augen. So können die Mitarbeiter rasch das Anliegen des Anrufs ermitteln und sehen, über welchen Kanal der Kunde angerufen hat, welches Anrufskript sie verwenden müssen und an welche Teams der Kunde anschließend gegebenenfalls weitergeleitet werden muss. Hat ein Kunde bereits mit einem bestimmten Kundenbetreuer gesprochen, wird der Anruf automatisch an diesen Mitarbeiter durchgestellt.

„So gewährleisten wir eine einheitliche, persönliche Betreuung. Darüber hinaus verknüpft das System die Schreibtischtelefone der Mitarbeiter mit ihren PC-Desktops. Sie können nun bei Bedarf Mobiltelefonnummern per Drag and Drop auf ihrer Desktop-Plattform ablegen, um den Anruf zu starten. All das führt sowohl zu einem besseren Kundenerlebnis als auch zu einer höheren Mitarbeiterzufriedenheit.“

„Die Agenten haben direkt den kompletten Verlauf aller Interaktionen mit dem Kunden vor Augen. So können die Mitarbeiter rasch das Anliegen des Anrufs ermitteln und sehen, über welchen Kanal der Kunde angerufen hat, welches Anrufskript sie verwenden müssen und an welche Teams der Kunde anschließend gegebenenfalls weitergeleitet werden muss.“

GEORGE THOMAS, Sales Director, George Banco

Dashboard garantiert optimale Managementkontrolle

Ein weiterer wesentlicher Pluspunkt ist George Thomas zufolge die verbesserte Managementkontrolle: „Einer der größten Vorteile ist das Dashboard. Wir können sehen, wie viele Anrufe zu einem beliebigen Zeitpunkt eingehen, und erhalten Warnmeldungen, wenn Wartezeiten oder Gesprächsdauer überschritten werden. So können wir in Echtzeit oder im Nachgang geeignete Maßnahmen ergreifen, um Kosten zu sparen, die Effizienz zu steigern und sicherstellen, dass wir uns auf die richtigen Bereiche des Geschäfts konzentrieren.“

Anrufaufzeichnung sichert hohen Qualitätsstandard

George Banco nutzt auch die umfangreiche Anrufaufzeichnungs- und Qualitätsüberwachungsfunktion des Enghouse Interactive-Systems. Zum einen können damit die Leistungen der Mitarbeiter verfolgt und bei Bedarf Schulungen angeboten werden, andererseits ist es möglich, jederzeit die aktuellen gesetzlichen Vorschriften für Finanzdienstleistungen einzuhalten.

Dank der Echtzeit-Mithörfunktion können Vorgesetzte direkt nach dem Telefongespräch die Agenten korrigieren oder Tipps für die Kundenbetreuung geben. Diese Art des Trainings an Ort und Stelle wird bei George Banco als ungemein hilfreich wahrgenommen. Außerdem können Vorgesetzte und Schulungsleiter Notizen machen oder Anrufe markieren und diese Informationen bei der späteren Schulung einsetzen. Auf diese Weise lassen sich Anrufe aufzeichnen und im Anschluss daran zu Trainingszwecken anhören. Agenten können so aus praktischen Beispielen lernen, ihre Serviceleistungen künftig zu verbessern.

Doch nicht nur das: Die Funktion der Qualitätsüberwachung spielt auch eine wichtige Rolle bei der Einhaltung der Branchenvorschriften. Um die jüngsten Vorschriften der US-Finanzdienstleistungsaufsicht Financial Conduct Authority (FCA) zu erfüllen, muss George Banco beispielsweise alle aufgezeichneten Anrufe 90 Tage lang aufbewahren, Beschwerdeanrufe sogar 2 Jahre lang.

Mit der Aufzeichnungsfunktion von Enghouse Interactive kann George Banco nicht nur dieser Verpflichtung nachkommen, sondern darüber hinaus gegenüber den Aufsichtsbehörden nachweisen, dass das Unternehmen seine Kunden verantwortungsvoll und vorschriftsgemäß betreut. George Banco muss ferner bei einer Auswahl von Anrufen Stichproben vornehmen und für jeden dieser Anrufe das Kundenerlebnis und das Ergebnis angeben.

„Das neue System von Enghouse Interactive ist hervorragend geeignet, um die Einhaltung der Vorschriften nachzuweisen“, sagt George Thomas. „Mithilfe des Systems können wir Musteranrufe bereitstellen und den Behörden zeigen, dass wir unsere Anrufe bis zum Ablauf der festgelegten Frist aufzeichnen. Und für den Fall von Streitigkeiten ist es beruhigend zu wissen, dass wir bei Bedarf die Einhaltung der Vorschriften nachweisen können.“

„Wir sind froh über die verbesserten Funktionen, über die wir dank der Lösung von Enghouse Interactive verfügen. Damit können wir unsere Kunden besser verstehen und ihnen eine höhere Dienstleistungsqualität bieten.“

GEORGE THOMAS, Sales Director, George Banco

Ausblick

Für das künftige Wachstum von George Banco ist die Skalierbarkeit einer Contact-Center-Lösung von entscheidender Bedeutung. Aktuell bewältigt das Contact Center das steigende Kunden- und Anrufvolumen noch. Die Büros wurden allerdings schon für zusätzliche Mitarbeiter erweitert. Die Skalierbarkeit der EICC-Lösung ist ein großer Vorteil und erleichtert das Wachstum des Kreditunternehmens ganz entscheidend.

„Das System unterstützt uns dabei, Anrufe zu betreuen und weiterzuleiten, die Leistung zu überwachen, neue Schulungsformen zu entwickeln und sicherzustellen, dass wir jederzeit die aktuellen gesetzlichen Vorschriften für unsere Branche einhalten. Für unseren bisherigen geschäftlichen Erfolg spielte die Lösung von Enghouse Interactive eine bedeutende Rolle, und wir freuen uns darauf, auch in Zukunft weiter damit zu arbeiten“ sagt George Thomas.



**Enghouse
Interactive**

Enghouse AG

Neumarkt 29–33

04109 Leipzig

DEUTSCHLAND

Telefon +49 341 33975530

0800 0800299

vertrieb@enghouse.com

www.enghouseinteractive.de

