

PRAXIS

Gut geplant ist halb gewonnen

Das Kundenservicecenter (KSC) wird für viele bayerische Volksbanken und Raiffeisenbanken als zentraler Kontaktpunkt immer wichtiger. Damit die Kunden immer einen Mitarbeiter erreichen, braucht es eine umfassende Kapazitätsplanung. Der GVB unterstützt seine Mitglieder dabei mit einer Anwendung.

Autoren: Florian Christner und Claudia Lösch, Genossenschaftsverband Bayern

Foto: picture alliance / Monkey Business 2/Shotshop



Das Wichtigste in Kürze

- Das Kundenservicecenter (KSC) gewinnt als zentraler Anlaufpunkt für die Kunden der bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken immer mehr an Bedeutung.
- Für die Akzeptanz des KSC sind eine gute Erreichbarkeit und eine hohe Servicequalität wichtig.
- Der Genossenschaftsverband Bayern (GVB) hat für die Kreditgenossenschaften im Freistaat ein Tool entwickelt, mit dem diese ihre Mitarbeiterkapazitäten im KSC planen können.
- Die Excel-Anwendung steht für die GVB-Mitgliedsbanken im MuV-Manager zum kostenlosen Download bereit. Dort findet sich auch ein Anwenderleitfaden, wie das Tool eingesetzt werden kann.
- Der GVB unterstützt seine Mitglieder bei der Einführung des Tools mit einem Webinar, einem Sparrings-Termin, oder er übernimmt auf Wunsch auch die Ersteinrichtung der Anwendung.

Die Kunden der bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken nutzen mehr und mehr verschiedene Zugangswege, um ihre Bankgeschäfte zu erledigen. In die Filiale kommen sie oft nur noch, wenn sie größeren Beratungsbedarf haben. Aber ganz auf den persönlichen Kontakt zu ihrer Bank wollen sie häufig auch nicht verzichten. Dafür nutzen sie neben Telefon und E-Mail auch gerne die Chat-Funktion auf der Bankwebseite oder Video-Telefonie, sofern ihre Kreditgenossenschaft das anbietet.

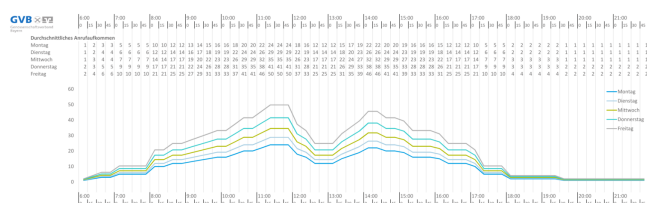
Das KSC als Schlüssel zur Omnikanal-Bank

Alle diese sogenannten digital-persönlichen Kanäle laufen meist im Kundenservicecenter (KSC) der Bank auf, das so zum kanalübergreifenden Kontaktpunkt wird. Die Mitarbeiter dieser Organisationseinheit stellen sicher, dass

die Anliegen der Kunden schnell und zuverlässig erledigt werden. Aus diesen Gründen nimmt das Kundenservicecenter im Omnikanal-Zielbild vieler Volksbanken und Raiffeisenbanken eine Schlüsselrolle ein.

Kunden wollen nicht warten

Die Akzeptanz eines Kundenservicecenters steht und fällt jedoch mit einer guten Erreichbarkeit, einer hohen Fallabschlussquote und letztlich einer hohen Kundenzufriedenheit. Werden im KSC zusätzlich noch Beratungsleistungen angeboten, muss auch die Produktivität stimmen. Dazu braucht es eine weitsichtige Planung der Mitarbeiterkapazitäten, denn die Kundenkontakte im KSC sind stark von der Tageszeit abhängig. Die meisten Anrufe gehen in der Regel am späten Vormittag und am frühen Nachmittag ein – also vor und nach der Mittagspause, wenn neben der Arbeit noch kurz Zeit bleibt, um ein paar persönliche Dinge zu erledigen.



Beispielhafte Visualisierung des durchschnittlichen Anrufaufkommens im KSC-Einsatzplanungstool. Die Werte sind nicht repräsentativ und können sich von Bank zu Bank unterscheiden. Grafik: GVB

Damit die bayerischen Volksbanken und Raiffeisenbanken den Einsatz ihrer Mitarbeiter im KSC möglichst genau und effizient planen können, unterstützt sie der Genossenschaftsverband Bayern (GVB) mit einer neu entwickelten Excel-Anwendung. Das KSC-Einsatzplanungstool wird vom Zentralen Verbandsfonds Bayerischer Genossenschaftsbanken (ZWF) finanziert und steht für die GVB-

Mitgliedsbanken im MuV-Manager kostenlos zum Download bereit. Dort findet sich auch ein Anwenderleitfaden, wie das Tool eingesetzt werden kann.

Mehr Effizienz bei gleichbleibender Servicequalität

Mit dem KSC-Einsatzplanungstool erreichen die Kreditgenossenschaften bei der Koordination der Mitarbeiterkapazitäten ein Höchstmaß an Effizienz, ohne gleichzeitig den hohen Qualitätsanspruch im Kundenservice aufzugeben. Wenn die Kunden bei ihrer Bank unmittelbar ohne Umweg über die Warteschleife einen Ansprechpartner erreichen, dann macht sie das zufrieden. Gleiches gilt für eine rasche Antwort per Mail oder im Chat. Außerdem sorgt eine saubere aufkommensabhängige Kapazitätsplanung auch für zufriedene Mitarbeiter, denn diese müssen so zu jeder Tageszeit nur so viele Anrufe und Chats annehmen, wie sie auch bewältigen können. Die Bank wiederum kann durch eine bessere Planung frei werdende Kapazitäten der Mitarbeiter zum Beispiel für Telefonaktionen (Outbound-Telefonie) nutzen.



Beispielhafte Darstellung der Tagesplanung im KSC-Einsatzplanungstool. Grafik: GVB

In der Anwendung lassen sich Anrufe, Textnachrichten und Video-Chats auf der Basis von eigenen Zahlen planen. So liefert das KSC-Einsatzplanungstool ein Abbild

der vorhandenen und benötigten Mitarbeiterkapazitäten. Der Leistungsumfang des Tools im Einzelnen:

- Der Einsatz von bis zu 50 Mitarbeitern lässt sich bis auf die Viertelstunde genau mit einem Zeithorizont von bis zu einem Jahr planen.
- Über- beziehungsweise Unterdeckungen des Mitarbeiterbedarfs lassen sich automatisch kalkulieren und visualisieren.
- Für verschiedene Nutzer gibt es maßgeschneiderte Ansichten, zum Beispiel Jahres-, Monats-, Wochen- und Tagesansichten.
- Zur Entwicklung von Musterplanungen für einzelne Wochentage gibt es Masken, die typische Kontaktfrequenzen dieser Tage berücksichtigen.
- Eine Sollplanung kann für bis zu drei Zeitspannen erstellt werden.
- Der Teamleiter kann die Einsatzplanung der Mitarbeiter einfach und effektiv manuell anpassen. Dabei werden Defizite oder Überhänge von Kapazitäten grafisch aufbereitet.
- Die Teamplanung lässt sich wochen- oder monatsweise ausdrucken. Für die Mitarbeiter kann ein individueller Monatsplan ausgedruckt werden.

Januar						
Samstag	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
					1	2
3	4 06:30 bis 12:00 i. Abf. 13:00 bis 15:30 Chat 15:30 bis 16:00 Outbound	5 06:00 bis 11:00 Nachbereitung 12:00 bis 15:00 Inbound 15:30 bis 16:00 Outbound	6	7 Gitarren	8 Gitarren	9
10	11 06:30 bis 12:00 Inbound 12:00 bis 15:30 Inbound 15:30 bis 16:00 Outbound	12 06:00 bis 11:00 Inbound 12:00 bis 15:00 Inbound 15:30 bis 16:00 Outbound	13 06:00 bis 11:00 Inbound 12:00 bis 15:00 Inbound 15:30 bis 16:00 Outbound	14 06:00 bis 12:00 Inbound 12:00 bis 15:00 Inbound 15:30 bis 16:00 Outbound	15 06:00 bis 11:00 Inbound 12:00 bis 15:00 Inbound 15:30 bis 16:00 Outbound	16
17	18 06:30 bis 12:00 Inbound 12:00 bis 15:30 Inbound 15:30 bis 16:00 Outbound	19 06:00 bis 11:00 Inbound 12:00 bis 15:00 Inbound 15:30 bis 16:00 Outbound	20 06:00 bis 11:00 Inbound 12:00 bis 15:00 Inbound 15:30 bis 16:00 Outbound	21 06:00 bis 12:00 Inbound 12:00 bis 15:00 Inbound 15:30 bis 16:00 Outbound	22 06:00 bis 11:00 Inbound 12:00 bis 15:00 Inbound 15:30 bis 16:00 Outbound	23
24	25 06:30 bis 12:00 Inbound 12:00 bis 15:30 Inbound	26 06:00 bis 11:00 Inbound 12:00 bis 15:00 Inbound	27 06:00 bis 11:00 Inbound 12:00 bis 15:00 Inbound	28 06:00 bis 12:00 Inbound 12:00 bis 15:00 Inbound	29 06:00 bis 11:00 Inbound 12:00 bis 15:00 Inbound	30
31						

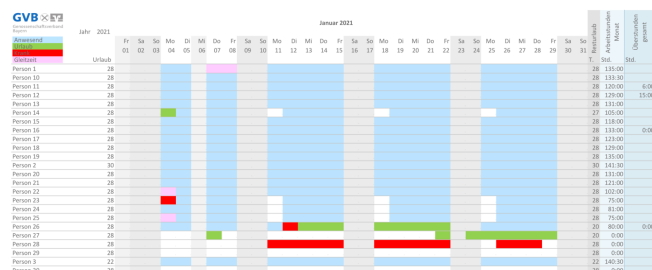
Beispielhafte Darstellung des Mitarbeiterkalenders im KSC-Einsatzplanungstool. Grafik: GVB

Weil sich die Einsatzplanung manuell anpassen lässt, kann der Teamleiter bis zu einem gewissen Maß und abhängig von den Vorgaben der Bank auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter Rücksicht nehmen. Zur besseren Übersichtlichkeit sind die Eingabefelder in der Excel-Anwendung blau markiert. Die Berechnungsfelder und

die hinterlegten Formeln sind mit einem Blattschutz gegen Veränderungen geschützt. Die Datei umfasst insgesamt neun Tabellenblätter:

- Die Blätter „Disclaimer“ und „Beschreibung“ liefern allgemeine Informationen zur Version des Tools.
- Die Blätter „Mustertage“, „Stammdaten“ und „Tagesplanung Eingabe“ dienen der Erfassung. Zur Planung werden ausschließlich diese drei Tabellenblätter verwendet.
- Die Blätter „Tagesplanung Ausgabe“, „Wochenplanung Ausgabe“, „Mitarbeiterkalender“ und „Jahresplanung Ausgabe“ zeigen die bankindividuellen Ergebnisse an.

Die Anwendung wurde für den Einsatz und Bedarf der Primärbanken in Bayern entwickelt. Die Gestaltungsvarianten sind in den einzelnen Häusern sehr heterogen. So umfasst das Tool neben Pflichtangaben ebenfalls optionale Angaben, die eine bessere Visualisierung und/oder eine detailliertere Planung ermöglichen. In der Anwenderdokumentation sind diese mit „Pflicht“ oder „optional“ gekennzeichnet. Zur besseren Übersicht lassen sich nicht benötigte Felder in Excel ausblenden.



Beispielhafte Darstellung der Jahresplanung im KSC-Einsatzplanungstool. Grafik: GVB

Unterstützung bei der Einführung durch den GVB

Der GVB begleitet seine Mitglieder auf Wunsch bankindividuell bei der Einführung des KSC-Einsatzplanungstools. Alternativ übernimmt der GVB auch die Ersteinrichtung. Folgende Unterstützungsangebote gibt es zur Einführung der

Anwendung:

- Webinar Einsatzplanung: Den Teilnehmern werden nicht nur Funktionen und Nutzen des Tools vorgestellt, sondern sie erfahren auch, wie sie diese in der Praxis anwenden können. Außerdem gibt es Tipps und Tricks zur schnellen Einsatzplanung. Das Webinar findet am 7. und 15. Januar 2021 statt und dauert jeweils eine Stunde. Weitere Informationen und Anmeldung im MuV-Manager.
- Sparrings-Termin Einsatzplanung: Bei diesem Angebot können die Banken ihre individuellen Wunschthemen rund um das Tool mit den GVB-Experten besprechen, zum Beispiel die Definition von Mustertagen, die Ressourcenplanung oder die Planung von Wechselschichten. Der bankindividuelle Termin dauert 1,5 Stunden und wird digital abgehalten. Weitere Informationen und Anmeldung im MuV-Manager.
- Ersteinrichtung Einsatzplanung: Bei diesem Angebot stellt der GVB das Tool nicht nur digital vor, sondern er richtet für die Bank einmalig auch den Datenpool in der Anwendung ein. Unter anderem erfassen die GVB-Experten Anrufzahlen, Ressourcen und Stammdaten der Mitarbeiter. Gemeinsam wird eine Vier-Wochen-Planung erstellt. Weitere Informationen und Anmeldung im MuV-Manager.

Kontakt zum GVB

Ansprechpartner beim GVB für Fragen oder weitere Unterstützung rund um das Kundenservicecenter ist Claudia Lösch ([cloesch\(at\)gv-bayern.de](mailto:cloesch(at)gv-bayern.de), 089 / 2868-3474).

WEITERFÜHRENDE LINKS

- [Das KSC-Einsatzplanungstool im MuV-Manager \(für GVB-Mitgliedsbanken\)](#)