

PRAXIS

Um Mitternacht das Überweisungslimit ändern

Die Freisinger Bank eG Volksbank-Raiffeisenbank ist 365 Tage im Jahr rund um die Uhr telefonisch erreichbar. Dazu arbeitet sie mit der Atruvia-Tochter Serviscope zusammen. Wie sind die Erfahrungen?

Autor: Christof Dahlmann, Redaktion „Profil“

Foto: Freisinger Bank eG Volksbank-Raiffeisenbank



Ob um 21 Uhr abends, um 3 Uhr in der Früh oder am Sonntagmorgen: Die Freisinger Bank eG Volksbank-Raiffeisenbank ist auch zu Randzeiten telefonisch erreichbar. Anfang 2022 hat das Kreditinstitut, das im vergangenen Jahr eine Bilanzsumme von rund 1,41 Milliarden Euro verzeichnete, diesen Service eingeführt.

„Wir können unseren Kundinnen und Kunden nun an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr weiterhelfen“, bekräftigt Markus Klapetz, Leiter des Digitalen Beratungscenters bei der Freisinger Bank.

In der Praxis funktioniert der „24/7-Service“ (24 Stunden, 7 Tage die Woche) wie folgt: Montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr beantworten die zehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im digitalen Beratungscenter der Bank die Kundenanliegen. Das sind die Kernzeiten mit dem größten Anrufaufkommen. Die restliche Zeit übernimmt die Service-Hotline von Serviscope. Das Unternehmen bietet Volksbanken und Raiffeisenbanken an, ihr KundenServiceCenter (KSC) komplett oder - wie im Fall der Freisinger Bank - zu Randzeiten auszulagern. Serviscope gehört zur Atruvia und ist damit Teil der genossenschaftlichen FinanzGruppe.

Auch zu Randzeiten Kundenanliegen fallabschließend bearbeiten



Markus Klapetz, Leiter des Digitalen Beratungscenters bei der Freisinger Bank.

Warum hat sich das Kreditinstitut dazu entschieden, rund um die Uhr erreichbar zu sein? Klapetz verweist vor allem auf den selbstauferlegten Anspruch, den Menschen stets zur Seite zu stehen. „Wir möchten unsere Kundinnen und Kunden bestmöglich unterstützen. Und wenn sie nachts oder am Wochenende beispielsweise ihr Überweisungslimit ändern wollen oder ihre PIN vergessen haben, können wir ihnen auf diese Weise sofort und fallabschließend weiterhelfen“, sagt er. Eine Rolle spielt zudem, dass ein nicht unwesentlicher Teil der Kundschaft am Flughafen München arbeitet. Viele von ihnen sind im Schichtdienst tätig oder regelmäßig im Ausland unterwegs. Dadurch haben sie oft nicht die Gelegenheit, während der üblichen Öffnungszeiten anzurufen. Ein weiterer Punkt: Mit dem Service biete die Bank ein Alleinstellungsmerkmal, um sich von der Konkurrenz abzuheben, erklärt Klapetz.

Hochwertiger Service für die Bankkunden

Das „Digitale Beratungscenter“ der Freisinger Bank eG Volksbank-Raiffeisenbank ist Mitte 2020 an den Start gegangen. Ziel der Einheit ist es, einen hochwertigen Service zu bieten und die Kundenanfragen möglichst fallabschließend zu bearbeiten. Auch Bankprodukte wie beispielsweise Kontoeröffnung, Kartenbestellung oder Ratenkredite von easyCredit vertreibt das Beratungscenter. Zusätzlich kümmert sich die Einheit um die E-Mail-Korrespondenz, betreibt den Chat auf der Homepage sowie im Online-Banking und hilft Kundinnen und Kunden bei Problemen etwa mit dem Online-Banking, indem sie sich per Co-Browsing auf den Bildschirm des Kunden schalten. Outbound-Telefonie ist ebenfalls möglich und wird etwa zu Vertriebskampagnen genutzt. Die Beratung zu komplexeren Produkten wie Baufinanzierung oder Wertpapieren findet weiterhin ausschließlich in den Geschäftsstellen vor Ort statt. „Der Stellenwert des Digitalen Beratungscenters ist während der Corona-Pandemie noch einmal gestiegen. Für viele Anfragen greifen die Menschen lieber zum Hörer, als in die Filiale zu kommen. Insofern war es genau die richtige Entscheidung, dass wir die Kapazitäten ausgebaut haben“, betont Markus Klapetz, Leiter des Digitalen Beratungscenters.

Die Anliegen der Menschen, die zu den Randzeiten anrufen, unterscheiden sich wenig von den üblichen Anfragen. Beispielsweise benötigen sie Hilfe beim Online-Banking oder möchten einen Gesprächstermin vereinbaren. Ab und an rufen auch Kunden an, die auf einer Fernreise sind und die Zeitverschiebung vergessen haben, erzählt Klapetz. Und erst letztens sei eine Flugbegleiterin überglücklich gewesen, als sie kurz nach Mitternacht ein dringendes Anliegen lösen konnte: Sie war nach einer mehrtägigen Dienstreise zurückgekommen und hatte zwischenzeitlich die dritte Mahnung für die Stromrechnung erhalten. Am Telefon konnte sie noch zu später Stunde die Überweisung veranlassen.

Anrufe mitten in der Nacht bilden jedoch die Ausnahme. Außerhalb der Kernzeiten rufen die Menschen am häufigsten zwischen 6 und 8 Uhr morgens sowie zwischen 18 und 20 Uhr abends an. Am Wochenende melden sie sich tendenziell später als unter der Woche.

Gute Rückmeldungen

Mit der Frequenz ist die Bank zufrieden. In den ersten beiden Monaten nach Einführung verzeichnete sie rund 150 Anrufe pro Woche außerhalb der Kernzeiten. Mittlerweile sei der Service bekannter und die Nutzungszahlen dementsprechend gestiegen, sagt Klapetz. Besonders freut er sich über die vielen guten Rückmeldungen: „Die meisten Menschen erwarten zunächst, dass sie mit einem Computer sprechen. Wenn dann ein echter Mensch ans Telefon geht, sind sie positiv überrascht. Wir haben bisher ausschließlich Lob erhalten“, betont er.

Bewusste Entscheidung für Serviscope

Es gibt mehrere Unternehmen, die anbieten, den telefonischen Service zu Randzeiten zu übernehmen. Die Freisinger Bank hat sich bewusst für Serviscope

entschieden. Da Serviscope Teil der genossenschaftlichen FinanzGruppe ist, gebe es in Bereichen wie Prüfung oder Datenschutz keine größeren Hindernisse zu überwinden, sagt Klapetz. Von Vorteil ist zudem, dass Freisinger Bank und Serviscope die gleichen Atruvia-Prozesse nutzen. Auf diese Weise ist die Abstimmung leichter und Serviscope kann einen Großteil der Anfragen fallabschließend bearbeiten. Klapetz schätzt, dass das Unternehmen bis zu 90 Prozent der Leistungen des Digitalen Beratungscenters der Bank abbilden kann. Beispielsweise kann Serviscope auch Gesprächstermine für die Beraterinnen und Berater des Kreditinstituts in deren Kalender eintragen oder eine neue PIN für das gesperrte Online-Banking verschicken. „Da merken die Kundinnen und Kunden keinen Unterschied“, sagt Klapetz. Einige Leistungen sind jedoch nicht möglich: Beispielsweise lässt sich über Serviscope kein easyCredit abschließen und auch Cross-Selling-Potenziale werden nicht ermittelt.

Individuelle Kundenansprache

Eine pauschale Aussage über den Aufwand, den Telefonservice zu Randzeiten auszulagern, lässt sich nicht treffen. Das hängt vor allem davon ab, inwieweit die Bank bereits die jeweiligen Atruvia-Prozesse nutzt. Die Freisinger Bank hat ihre Vorgänge 2020 und 2021 auf den Atruvia-Standard umgestellt. „Da haben wir die ganze Abteilung auf links gedreht, insgesamt haben die Arbeiten rund ein Jahr gedauert“, sagt Klapetz.

Die Abstimmung mit Serviscope nahm anschließend noch einmal vier Projekttag in Anspruch. Zusätzlich waren zwischen den Terminen noch einige Arbeiten zu erledigen. „Der Aufwand hat sich in Grenzen gehalten“, sagt Klapetz. Die Bank könne Serviscope viele individuelle Vorgaben machen. So lässt sich beispielsweise regeln, ob die Kundinnen und Kunden mit „Grüß Gott“, „Hallo“ oder einer anderen Ansprache begrüßt werden sollen. Klapetz bewertet das äußerst positiv. „Alles in

allem sind wir mit der Zusammenarbeit sehr zufrieden. Wir sind überzeugt, dass wir unseren Kundinnen und Kunden mit dem 24/7-Service einen echten Mehrwert bieten“, betont der Leiter des Digitalen Beratungsceneters.

WEITERFÜHRENDE LINKS

- [Die Webseite der Freisinger Bank eG Volksbank-Raiffeisenbank](#)