



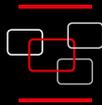
MULTICHANNEL
ACD



IVR



OUTBOUND
MANAGER



MULTIMEDIA
WALLBOARD



COCKPIT

4Com-REFERENZPROJEKT

TeamBank AG setzt auf Komplettlösung von 4Com

INDIVIDUELL, INNOVATIV UND OFFEN FÜR MEHR

Die TeamBank AG blickt auf eine erfolgreiche, jahrzehntelange Geschichte zurück. „Für 60 Jahre Innovation braucht man vor allem Erfahrung!“, hieß es jüngst, denn seit 1950 ist das Unternehmen für die Wünsche seiner Kunden da. Mit einer cloudbasierten Komplettlösung von 4Com bleibt der Innovationsgeist auch im Kundenservice lebendig.

„Wir sind für Sie da: Egal wann, egal wo!“ – so lautet das Versprechen der TeamBank AG, die in der Vergangenheit aufgrund von Fusionen unter wechselnden Namen auftrat. 2007 ging sie als Nachfolgerin aus der Norisbank AG hervor und ist als Mitglied der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken mit starken Partnern vernetzt. Mit dem Ratenkredit „easyCredit“ bedient der Finanzdienstleister die individuellen Ansprüche und Bedürfnisse seiner Kunden. Dabei legt er auch im Kundenservice besonderen Wert auf Verbraucherfreundlichkeit. Seit 2015 wird die TeamBank dabei von 4Com unterstützt.

Flexibilität und Datensicherheit sind Trumpf

Schon zuvor hatte die TeamBank die Vorteile einer Cloud-ACD für sich entdeckt – die genutzte Lösung erwies sich jedoch als unpraktisch: Notwendige Änderungen konnte nur der Anbieter durchführen – für die TeamBank eine spürbare Einschränkung. Dass neben der ACD mehrere eigenständige Systeme mit entsprechenden Schnittstellen im Einsatz waren, hatte zudem mehrere Wartungsverträge mit diversen Ansprechpartnern und erheblichen Aufwand für den Wissensaufbau und Wissenserhalt zur Folge. Es wurde Zeit für einen Wechsel. Für 4Com sprach die umfangreiche Produktpalette und damit die Möglichkeit, eine erweiterbare Lösung mit mehreren Modulen aus einer Hand und flexibel im Pay per Use-Verfahren zu beziehen. Ebenfalls überzeugt war das Unternehmen von den bedienerfreundlichen Oberflächen, so dass die TeamBank notwendige Änderungen jetzt unverzüglich selbst umsetzen kann. Doch ebenso wichtig waren die Themen Sicherheit und Zuverlässigkeit: Im Bankenumfeld spielt beides eine besonders große Rolle. Dass 4Com nicht nur seinen Firmensitz in Deutschland hat, sondern auch Ent-



wicklung und Hosting ausschließlich hier betreibt, hat ebenfalls zu einem positiven Votum geführt.

Flexible Anrufverteilung und Outbound

Anfang 2015, nach rund einem Jahr Projektphase, startete der Kundenservice der TeamBank mit der 4Com Multichannel ACD und dem 4Com IVR zur Anrufvorqualifizierung neu durch. An den Standorten Nürnberg, Jena und Chemnitz beantworten rund 100 Mitarbeiter pro Jahr jetzt etwa eine Million Anfragen von Endkunden und Partnerbanken aus Deutschland und Österreich. Dabei geht es um sämtliche Anliegen rund um „easyCredit“, also Produktberatung, Neugeschäft, Bestandsgeschäft, Mahnwesen und Vertriebsunterstützung – oft leiten die Mitarbeiter Anfragen auch an nachgelagerte Abteilungen weiter.

Parallel zur Einführung der ACD wechselte die TeamBank im Outbound von der zuvor händischen Anwahl der Tele-



Sicherheit und Zuverlässigkeit spielen eine besonders große Rolle: 4Com hat seinen Firmensitz in Deutschland und betreibt auch Entwicklung und Hosting ausschließlich hier!



fonkontakte zum 4Com Outbound Manager. Seither werden monatlich sechs bis zehn automatisierte Kampagnen von 25 Mitarbeitern an den Standorten Jena und Chemnitz über den Predictive Dialer und das Kampagnenmanagement durchgeführt. Die Mitarbeiter erfragen die Kundenzufriedenheit oder sammeln fehlende Informationen für Vertragsunterlagen. Darüber hinaus konnte die TeamBank inzwischen den Blending-Betrieb einführen, um Peaks im Inbound abzufangen und Partnerbanken einen Rückrufservice zu bieten. Dass alle Kanäle dabei über einen zentralen 4Com-Client von den Mitarbeitern bearbeitet werden, hat sich längst als besonders vorteilhaft erwiesen.

Reporting, Steuerung & Information für alle

Zur Auswertung der relevanten Daten und Kennzahlen kommt bei der TeamBank jetzt – anstelle von Excel – das 4Com Cockpit zum Einsatz. Das Cockpit bietet der TeamBank hochgradig individuelle Gestaltungsmöglichkeiten und macht damit Auswertung und Analyse auf einen Blick möglich. Die aus dem Cockpit gewonnenen Erkenntnisse fließen unter anderem in die Einsatzplanung ein und liefern Input für die tägliche Steuerung der Service-Einheiten. Parallel dazu werden über 4Com Wallboards, die gut sichtbar in den Räumen verteilt sind, wichtige Informationen in den Service Centern angezeigt. Bei den Inhalten legt die Bank besonderen Wert auf Einfachheit und Klarheit, denn die Anzeige soll nicht nur Service-Mitarbeiter beim Selbstmanagement und Führungskräfte bei der Steuerung unterstützen: Vielmehr sind die Wallboards auch für alle anderen Bank-Mitarbeiter sichtbar und dienen als Informationsquelle zur aktuellen Telefonie-Situation und Arbeit im Kundenservice. Ziel ist es, die Service Center auch intern positiv zu vermarkten. Dass die Inhalte für ungeschulte Dritte klar verständlich und Aussagen einfach ableitbar sind, ist dazu dringend erforderlich.

Next Stop: Qualitätssicherung & Live-Beratung

Die TeamBank hat ihre Komplettlösung noch längst nicht komplett: In Kürze will das Unternehmen zur Qualitätssicherung das 4Com Screen- & Call-Recording nutzen und mit dem 4Com Customer Feedback automatische Kundenbefragungen durchführen. Ebenfalls eingeführt wird der 4Com Live Support Manager zur Live-Beratung auf der Website per Chat, Video und Co-Browsing. Da die Mitarbeiter im Inbound neben den Telefonanfragen auch E-Mails und Briefe bearbeiten, interessiert sich die TeamBank zudem für das 4Com E-Mail Management inklusive einer möglichen Erweiterung um Social Media-Aktivitäten. Dies würde die standortübergreifende und skillbasierte Bearbeitung aller Kanäle sichern. Für den Outbound wiederum ist die Einführung des 4Com Messengers zum Massenversand von Nachrichten denkbar.

Eine solche Komplettlösung sorgt für die gleichmäßige Auslastung aller Mitarbeiter und ein ganzheitliches Reporting – doch auch die Verantwortung auf 4Com-Seite ist groß! Den Support erlebt die TeamBank aber als völlig unkompliziert und reibungslos, denn ein persönlicher 4Com Solution Architect hat von Anfang an alle Phasen des Projekts betreut und ist nach wie vor für alle Fragen im laufenden Betrieb zuständig. Auch mit der Performance ist die Bank zufrieden: Alle Systeme laufen stabil!

KONTAKT

4Com GmbH & Co. KG
Hamburger Allee 23
30161 Hannover
solutions@4Com.de
Fon +49 (0) 511 300 399 - 09
Fax +49 (0) 511 300 399 - 99