

Eine Bank baut weiter an der Zukunft

Eine regionale Bank ist nicht selten innerhalb eines Kantons sehr gut verankert. Durch die Nähe zu den Kunden, die qualitativ hochstehenden Dienstleistungen und den durchdachte Produkte-Mix, hat das hier beschriebene Finanzinstitut auch eine hohe Reputation bei Ihre Kunden aufgebaut.

Für einen Teil dieser Dienstleistungen wird der Kommunikationskanal Telefonie eingesetzt. So brauchen die Kunden für Dienstleistungen wie Zahlungsaufträge, Beratung usw. nicht eine Filiale zu besuchen, sondern können von zuhause, aus dem Geschäft oder vom Handy anrufen und Ihre Anliegen besprechen und erledigen lassen.

Damit die Mitarbeiter ihre Telefon-Kunden bestmöglich bedienen können, wurden die Organisation und die internen Prozessabläufe entsprechend angepasst. Im organisatorischen Bereich wurden, ergänzend zu den bestehenden, auch neue Teams gebildet, welche andere respektive neue Aufgaben erhalten haben.

Für die Unterstützung der Mitarbeiter welche in direktem Kundenkontakte über das Telefon stehen, braucht es spezielle technische Systeme und Applikationen. Das bisher eingesetzte System unterstützt die Mitarbeiter bei der gesamten telefonischen Auftragsabwicklung wie annehmen, weiterleiten, halten und beenden eines Gesprächs. Weiter beinhaltet diese Lösung auch ein Telefonbuch, Messaging Funktionalität und ein Management Information Module.

Weil nun dieses System in der Zukunft vom Lieferant nicht mehr unterstützt wird, sieht sich der Benutzer vor die Situation gestellt, in ein neues System investieren zu müssen.

Das Unternehmen möchte mit diesem Wechsel aber auch drei Punkte sicherstellen, welche der Firmenphilosophie entsprechen:

- Nachhaltigkeit der Investitionen
- Offene Plattform (Lösung) für modularen Ausbau mit weiteren Services
- Kosteneffiziente Lösung

Mit der Berücksichtigung dieser Schlüsselkriterien wird erreicht, dass aus einer technisch begründeten Problemstellung gleichzeitig für die Geschäftsabläufe Verbesserungen erzielt werden können. Etwas konkreter umfassen diese Überlegungen die Integration von weiteren Kommunikationskanälen wie E-Mail oder Web-Collaboration und die Anbindung von neuen Applikationen, welche die Mitarbeiter und das Management in Ihre Arbeit unterstützen. Ein ganz wichtiges Kriterium für die neue Lösung ist, die Kundenzufriedenheit und die Mitarbeiterzufriedenheit auf dem bestehenden hohen Niveau zu halten oder gar noch zu verbessern.

Die Initiative für den Ersatz des Call Centers, und damit das Andenken von Anforderungen für die Zukunft, hat im Laufe des Jahres 2002 angefangen. Nachdem dann alle Rahmenbedingungen wie Budget und Personalressourcen geschaffen waren, wurde Ende 2002 die Projektidee erstellt.

In Februar 2003 sind die Business Requirements (Anforderungen) an ein neues System beschrieben und das Vorgehen im Projekt definiert worden.

Dabei handelte es sich um die Bestimmung der Anforderungen, das Aufsetzen des Vorgehensmodells bei der Prozessgestaltung und das Ausarbeiten des Business Cases. Die Anforderungen sind in die folgenden Bereiche aufgeteilt worden:

- Kontakt Routing
- Agenten-Arbeitsoberfläche / Agenten-Applikation
- Management Information / Reporting
- Betrieb & Unterhalt

In einer nächsten Phase werden die Anforderungen und Kontaktprozesse weiter ausgearbeitet und konkretisiert. Anschliessend wird gemeinsam mit der IT-Abteilung des Mutterhauses ein Lieferant für die Umsetzung der Anforderungen evaluiert.

Crowne Associates konnte die Bank bei den folgenden Aufgaben unterstützen:

- Bestimmung der Anforderungen
- Aufsetzen des Vorgehensmodells bei der Prozessgestaltung
- Ausarbeiten des Business Cases

Durch die Erfahrung von Crowne Associates und die eingesetzten standardisierten Methoden konnte dabei sehr effizient gearbeitet werden. Die Ziele des Kunden, auch in Zukunft einen soliden, innovativen und persönlichen Kundenkontakt gewährleisten zu können, standen stets im Mittelpunkt der Überlegungen. Die Ergebnisse dienten als Grundlage für einen positiven Entscheid des Steuerungsausschuss. Dieser erlaubt es nun der Unternehmen, mit dem Projekt des neuen Contact Centers weiterzufahren.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Crowne Associates
Tischenloostrasse 59
CH-8800 Thalwil
Schweiz

tel +41 1 722 33 33
fax +41 1 722 33 01
www.crowne.ch
contact@crowne.ch