

## Aufbau eines Kunden-Service-Centers (KSC)

Multikanalerfolg durch Aufbau und Etablierung des telefonischen Vertriebskanals

**Modulares Vorgehen:**

- 1) Vertriebsanalyse inkl. Strategie- und Projektplanung: ab xxxx EUR
- 2) Konzeption:
  - Zielbild und Betreuungsansatz
  - Leistungsangebot - Umfang und Qualität
  - Organisation und Technik
  - Personal und Kapazitätsplanung
  - Steuerung
  - Kommunikation und Change Management
- 3) Review

Projektdauer:  
• ca. 12 Monate

### Handlungsimpuls

Die Kunden der Sparkasse erwarten eine erhöhte Servicebereitschaft ihres Kreditinstituts. Neben dem online verfügbaren Service- und Produktangebot ist auch der telefonische Kanal für den Kunden ein weiteres bedeutendes Qualitätsmerkmal, mit dem die Sparkasse deutlich die Kundenzufriedenheit erhöhen kann. Hier bietet sich das KSC für die Unterstützung des stationären Vertriebs an - nicht nur für die klassischen Themen wie die Terminvereinbarung, sondern vor allen Dingen auch für den aktiven Produktverkauf.

Der Aufbau eines entsprechenden Kunden-Service-Centers trägt somit nicht nur zur Imageverbesserung, sondern auch zur Optimierung der Kundenwege und zur Ertrags- und Effizienzsteigerung bei.

### Zielbild

Über das Kunden-Service-Center erhalten die Kunden kompetente Unterstützung bei umfassenden Serviceleistungen und die Möglichkeit, Produkte direkt telefonisch abzuschließen. Das KSC unterstützt den stationären Vertrieb durch aktive Kundenansprache bei Kampagnen und führt auch eigeninitiierte Produktverkäufe durch. Durch einheitliche und technisch optimierte Prozesse geht das KSC besonders effizient vor.

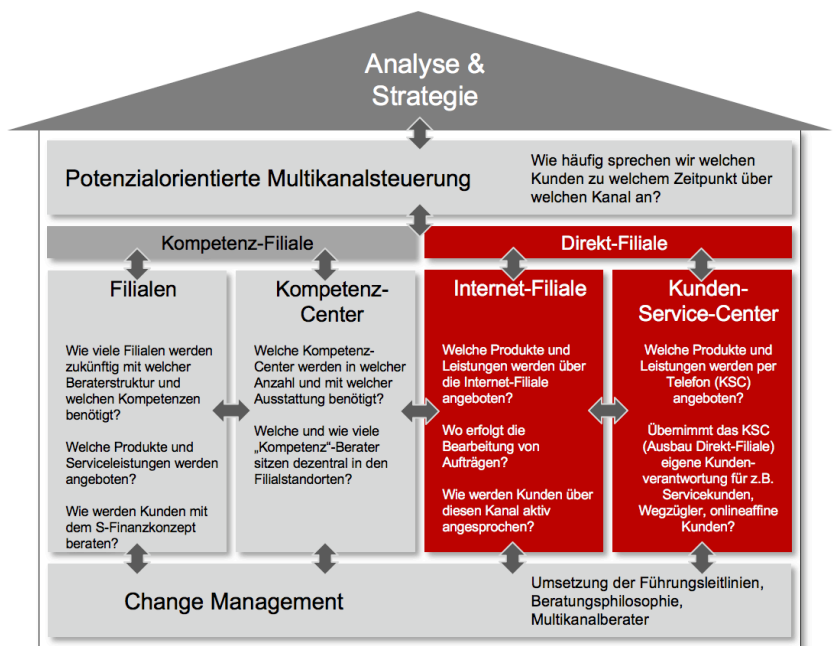
Banking-Partner unterstützt Sie bei der Entwicklung und dem Aufbau eines Kunden-Service-Centers sowie bei der Etablierung und Optimierung dieses telefonischen Vertriebskanals.

Wie begleiten Sie von der Analyse der strategischen, organisatorischen und technischen Ausgangssituation, der Konzeption und Umsetzung, dem Training der Mitarbeiter bis hin zu einem umfassenden Change Management.

Nutzen Sie den telefonischen Vertriebskanal, um weitere Kostenoptimierungsmöglichkeiten zu eröffnen und Ihre Vertriebswege ertragsstark weiter im Sinne der Kundenerwartungen auszubauen.

**Unsere Referenzen:**

- Sparkasse Münsterland-Ost
- Sparkasse Osterode
- Sparkasse Vorderpfalz
- Sparkasse Duderstadt

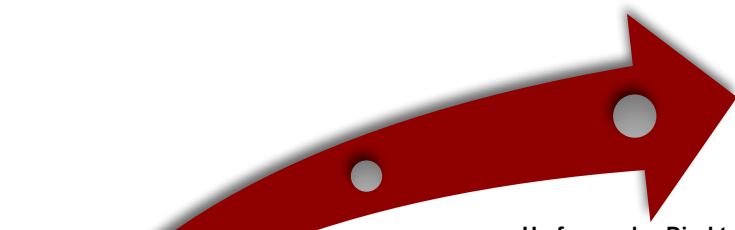


## Vorgehen

- Analyse der Ausgangssituation und Erstellung des Zielbilds
- Überprüfung des Betreuungsansatzes
- Bestimmung des Leistungsangebots und Festlegung der Qualitätsstandards
- Anpassung und Optimierung der Service- und Produktprozesse
- Überprüfung der Aufbauorganisation und der Technik
- Personal- und Kapazitätsplanung
- Festlegung von Zielwerten und Kennzahlen zum Aufbau eines Multikanalcontrollings
- Planung von Kommunikationsmaßnahmen
- Durchführung von Trainingsmaßnahmen

## Ergebnisse

- Etablierung des telefonischen Vertriebskanals und Integration in eine Direktfiliale: Der Kunde erhält alle wesentlichen Serviceleistungen und Produkte der Sparkasse über diesen Vertriebsweg
- Nutzung zusätzlicher Potenziale durch die Veredelung von Serviceprozessen und von Cross- und Up-Selling-Möglichkeiten
- Verkürzung der Bearbeitungszeiten durch optimierte Prozesse und Entlastung des stationären Vertriebs
- Intensivierung der Kundenansprache über alle Kanäle/Kommunikationswege
- Transparenz über die Erträge und den Erfolg der Vertriebskanäle durch ein kanalübergreifendes Controlling



### Zielbild des KSC (Mindestumfang)

- Information und Services
- Telefonie-Inbound
- Kampagnen-Unterstützung
- Beratung und Abschluss
- Bindung und Nachsorge
- Erweiterung der Kanäle (E-Mail, Chat, Video, Whatsapp, ...)

### Umfassende „Direkt-Filiale“

- Information und Services
- Telefonie-Inbound
- Kampagnenunterstützung
- Beratung und Abschluss
- Bindung und Nachsorge
- Antragsbearbeitung IF
- E-Mail-Zentrale
- Kundenbetreuende OE für ausgewählte Kundentypen

### Typische Ausgangslage des KSC

- Information und Services
- Telefonie-Inbound

## Kontakt

### Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH

Poststraße 6, 37441 Bad Sachsa



### Thomas John, Leiter Vertrieb

Tel.: +49 (0) 511/999 713-37  
Mail: [t.john@banking-partner.de](mailto:t.john@banking-partner.de)