

Projekt:
Optimierung der Online-Abschluss-/Service-Prozesse und Aufbau einer zentralen Online-Sachbearbeitung

Projektdauer:
März 2015 bis Dezember 2015

Auftraggeber:
Sparkasse Nürnberg

Projektbericht

Optimierung der Online-Abschluss-/Service-Prozesse und Aufbau einer zentralen Online-Sachbearbeitung

Banking-Partner unterstützt Sie bei der Etablierung und dem Ausbau eines zentralen Online-Centers.

Wir begleiten Sie von der Analyse bestehender Prozesse bis zur Administration von Ereignissen, ISP-Serviceaufträgen und Formularen sowie der Schulung Ihrer Mitarbeiter.

Stellen Sie Ihre Prozesse effizienter auf und verkürzen Sie Ihre Bearbeitungszeiten deutlich durch:

- Zentrale Prozesssteuerung
- Intelligente Drucksteuerung
- Ausbau des Ereignissystems
- Automatisierte Reaktionen
- Standardisiertes Vorgehen

Nutzen Sie das vollständige Leistungsspektrum der Internet-Filiale, der ISP, dem OSPlus-Ereignissystem bis zum Dokumenten-Management-System und vereinbaren Sie einen Termin mit unseren Beratern.

Ausgangssituation

Die Sparkasse Nürnberg betreibt seit geraumer Zeit einen intensiven Online-Vertrieb. In der Vergangenheit wurden die eingehenden Multikanalanfragen über unterschiedliche Einheiten in unterschiedlicher Tiefe bearbeitet.

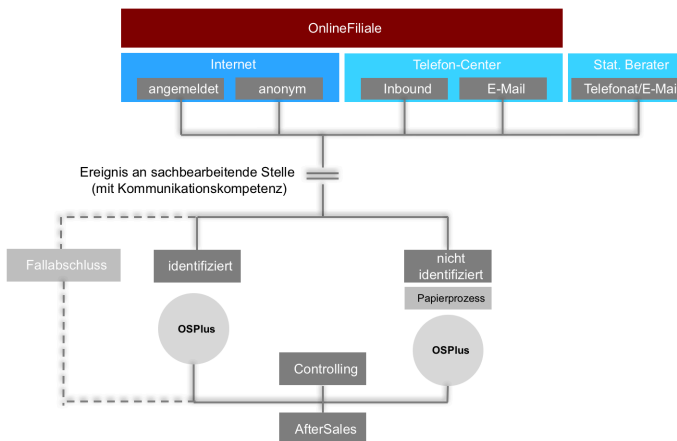
Daraus resultierte ein uneinheitliches Auftreten mit großen Qualitätsunterschieden gegenüber den Kunden.

Bei der strategischen Weiterentwicklung hat es sich die Sparkasse zum Ziel gesetzt, eine zentrale Online-Sachbearbeitung zu schaffen, welche die Schnittstelle bei Kundenkontakten über die medialen Kanäle abbildet und zentral die Kundenanfragen in guter Qualität abarbeitet.

Zielsetzung

- Optimierung der Online-Abschluss-/Service-Prozesse
- Zentralisierung der Prozesse und Kommunikation für Multikanalkunden zur Verbesserung des Kundenerlebnisses
- Standardisieren der Produkte und Prozesse im Fernabsatz
- Kurze Prozesslaufzeiten und hoher Automatisierungsgrad
- Rücklaufüberwachung von Verträgen
- Steuerung des Druck-Outputs an den Kunden
- Nutzung der Standard-Systeme der Finanz Informatik
- Dokumentation der Prozesse in den Systemen

Standardisierte und einheitliche Prozesse sorgen für Kosteneinsparungen und Qualität

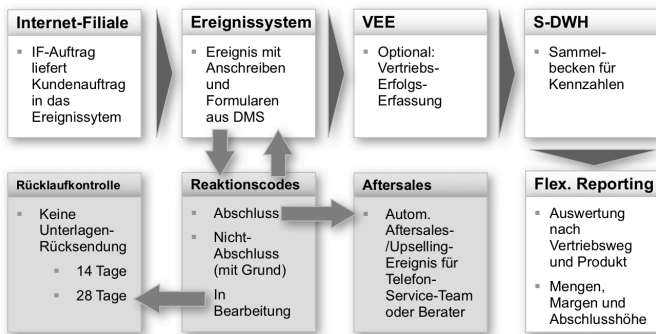


Vorgehen

Zum Projektstart wurden Definitionen der medialen Produkte und Services für die Gestaltung der Prozesse erarbeitet sowie Produktmerkmale für den medialen Vertrieb angepasst.

Als Grundlage dienten die unterschiedlichen Antragswege in die Internet-Filiale (legitimierter oder anonymer IF-Auftrag) sowie die telefonischen Anfragen für die Erarbeitung von standardisierten Prozessen.

Nachdem alle wesentlichen Inhalte geklärt waren, wurden mit den Produktverantwortlichen Schwerpunkte für den Online-Vertrieb gesetzt, die bestehenden IF-Aufträge gesichtet, verschlankt, kundenfreundlicher gestaltet und um Cross Selling Ansätze ergänzt. Die IF-Aufträge wurden dabei auf die optimierten Prozessschritte angepasst.



Die strukturierte Übergabe des Antrages in das Ereignissystem konnte durch die technische Umsetzung erfolgen. Differenzierte Ereignistypen kennzeichnen die Produkte und Anträge. Dazu erhielt jeder Ereignistyp seinen passenden Reaktionscode sowie eine Eskalationslogik für die Überwachung der zurücklaufenden Unterlagen.

Auf Grund der Administration der jeweiligen Formulare und Anschreiben an jedes Ereignis konnten die Bearbeitungszeiten optimiert werden. Mit Hilfe einer Schalterlogik wurden die individuellen Merkmale eines Antrages abgebildet und die Komplexität der Anschreiben für den Sachbearbeiter reduziert. Zudem wird das ePostfach genutzt, um alle Kommunikationswege zum Kunden auszunutzen. Die digitale Archivierung der Kommunikation wurde ebenfalls angebunden.

Ergebnis

- Deutlich optimierte und schlankere Prozesse
- Zentrale Prozesssteuerung
- Intelligente Drucksteuerung
- Verkürzung der Bearbeitungszeiten
- Automatisierte Rücklauf-Kontrolle von Unterlagen
- Individuelle Kundenanschriften
- Deutlich geringere Fehlerquote durch Anbindung an das Ereignissystem
- Steigerung des Produktabsatzes durch Mehrproduktverkauf und Cross Selling
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit aufgrund klarer Prozesszuordnung
- Aus Sicht des Kunden: Professionelle mediale Produkte

Ihre Ansprechpartner:

Sparkasse Nürnberg

Michael Maier

Direktor Online-Marketing und -Vertrieb

Tel.: 0911 230-2820

E-Mail: michael.maier@sparkasse-nuernberg.de

Banking-Partner Beratungsgesellschaft mbH

Jan Schmidt

Projektleiter Mediale Abschluss- und Serviceprozesse

Tel.: 05523 99 88 0-33

E-Mail: j.schmidt@banking-partner.de