



Interview mit Ralf Bach & Christian Poggemann

Die Ettlinger walter services Finance Center GmbH verstärkt mit der telefonischen Kundenbetreuung im Kreditkartenservice der SEB Bank ihr Engagement im Bankensektor. Wir sprachen mit Christian Poggemann und Ralf Bach, Geschäftsführer walter services Finance Center GmbH, über das Projekt.

CallCenterProfi: walter services Finance Center betreut seit kurzem den telefonischen Kreditkartenservice der SEB-Bank. Wie läuft das Projekt?

Bach: SEB Card Service ist auch unter neuer Firmierung für Kunden und Interessenten der SEB Anlaufstelle als Call Center mit einem breiten Aufgabenspektrum, von der Entgegennahme der Filialanrufe bis zu technischen Supportunterstützungen beim Internetbanking. Dies passt gut in das BPO-Portfolio von walter services, da es Komponenten wie etwa Neukundengewinnung, Lead-Management oder Direktvertrieb umfasst. So haben wir zunächst die Aufgaben übernommen, die bisher SEB Card Service abdeckte.

CallCenterProfi: Welche Aufgaben gehören dazu?

Bach: Zu den Aufgaben zählen das Inboundgeschäft, Telefonbanking, Online-Banking-Support, E-Mail-Bearbeitung außerdem Terminvereinbarungen für Bestandskunden der SEB sowie Aufgaben im Direktvertrieb mit Standardprodukten. Diesen Leistungsumfang wollen wir langfristig auch anderen Banken anbieten und weiter ausbauen.

CallCenterProfi: Welche Kundenanfragen übernehmen Sie als Dienstleister?

Poggemann: Das walter services Finance Center in Frankfurt hat eine Vielzahl an Kundenkontakten im Jahr. Die Zielgruppe und die damit verbundene Aufgabe unserer rund 110 Mitarbeiter ist dementsprechend komplex. Vom Kunden, der eine „einfache“ Überweisung tätigt oder Auskünfte zum Kontostand haben möchte, über die dedizierte kampagnenbezogene Outbound-Ansprache, aber auch standardisierte Geldanlagen, die direkt telefonisch abgeschlossen werden. Interessenten, die spezifische Fragen zu Bankprodukten haben, werden von unseren Mitarbeitern in den entsprechenden Callbereichen professionell betreut, die so zur verlässlichen ersten

Anlaufstelle für SEB AG-Kunden werden.

CallCenterProfi: Wie läuft die Abwicklung und das Reporting der bearbeiteten Kundenanfragen an die SEB?

Bach: Wir haben zunächst eine Übergangsphase von vier Monaten vereinbart, innerhalb derer wir die Plattform der SEB an unsere anpassen. Das bedeutet, dass wir einerseits die SEB-TK-Anlage auf unser System migrieren, während „Kern“-Bankapplikationen, wie etwa die Anwendung zur Steuerung von Überweisungen oder zum Kauf von Wertpapieren, bei der Bank verbleiben. Über eine Middleware zur Zugriffssteuerung können dann wir als auch die Bank jederzeit nachvollziehen, was für die Kunden über den Customer Care-Kanal ausgeführt wurde.

CallCenterProfi: Welche Vorteile hat der Einsatz von Contact-Center-Dienstleistern für Banken speziell in der Kundenbetreuung und dem Kundenmanagement der Bank, beispielsweise unter Kosten- und Know-how-Aspekten?

Bach: Für Auftraggeber, die eine Refokussierung auf ihr Kerngeschäft anstreben, erreichen wir eine signifikante Qualitätsverbesserung der Prozesse bei gleichzeitiger Entlastung des Managements sowie einen transparenten und stabilen Service-Level. Darüber hinaus partizipieren Banken an den professionellen Dienstleistungen eines Customer Care-Spezialisten. Wirtschaftliche Vorteile kommen durch die Skalierungseffekte des walter service Finance Centers hinzu, was zur Win-Win-Situation für alle Beteiligten mit erhöhter Endkundenzufriedenheit durch hohe Sachkompetenz und zu einem optimierten Ablauf führt.

CallCenterProfi: Was sind bisher messbare Erfolge für die SEB?

Poggemann: Durch den Verkauf der Callbereiche der SEB AG an walter services gewinnen alle Beteiligten: Die Kunden erfahren den gewohnten hohen Servicestandard ohne Reibungs- oder Streu-

Ralf Bach,
Geschäftsführer
walter services
Finance Center
GmbH



Christian Poggemann,
Geschäftsführer
walter services
Finance Center
GmbH



verluste. Die SEB AG erhält die gewohnt sehr gute Qualität, aber auch Quantität, um die 174 Filialen auch weiterhin auf einem konstant hohen Termin- und damit Aktivitätensniveau zu halten – bei deutlicher Flexibilisierung der Kosten. Walter services erhält Zugang zum ständig wachsenden Bankdienstleistungssektor und profitiert vom Prozess Know-how.

CallCenterProfi: Und in Zukunft?

Poggemann: Unsere Mitarbeiter bewegen sich in den bekannten Banksystemen und übermitteln die notwendigen Informationen realtime. So werden die Terminbuchungen, die Weitergabe von Informationswünschen, aber auch die zielgerichtete Ansprache des Kunden aufgrund dedizierter Marketingaktivitäten in den Systemen der Bank dokumentiert und somit transparent und auswertbar. Diesen Leistungsumfang will walter services künftig auch anderen Banken anbieten. Wir verfolgen das Konzept einer neuen Plattform, die wir zwar von der SEB übernommen haben, als solche aber neutralisieren und auf andere Banken übertragen wollen.

CallCenterProfi: Das bedeutet genau?

Poggemann: walter services hat bereits eine Lizenz für das Kreditwesen bei der BaFin beantragt, um alle Transaktionen abwickeln zu können, die das unmittelbare Bankgeschäft betreffen, wie etwa Überweisungen oder das Wertpapiergeschäft. Möglich ist, neben noch zielgruppenspezifischeren Up- oder Cross-Selling Aktivitäten, auch eine deutliche Erweiterung des Direct-Sales-Potenzials im Sinne des Kunden, im Sinne der Bank.