

# QUALIFIZIERTE VORGANGSBEARBEITUNG FÜR EINE GLOBAL TÄTIGE BANK

Die zuverlässige und kompetente Servicebetreuung über verschiedenste Kommunikationskanäle ist sichergestellt

## Herausforderung



**Exzellenter Service**  
für Kunden und Interessenten

## Lösung



**Qualifiziertes Service-Team**  
mit hoher Fachkompetenz

## Nutzen



**Deutlich höhere Servicequalität**  
auch bei Volumenschwankungen

Das Unternehmen, eine führende europäische Bank mit globaler Präsenz, möchte seinen Kunden und Interessenten exzellenten Service bieten. SPS überzeugt das Finanzinstitut als Dienstleister, der den hohen Serviceansprüchen insbesondere bei der Bearbeitung von Kunden- und Interessentenanfragen gerecht wird.

### Kanalübergreifende Services

SPS übernimmt für das Unternehmen klassische Aufgaben aus dem Bankgeschäft. Die ausgelagerten BPO Services umfassen die Taskbearbeitung im kanalübergreifenden Kundendialog. SPS hat für das Unternehmen ein dediziertes Team zur Betreuung von schriftlichen und elektronischen Kunden- und Interessentenanfragen eingerichtet und übernimmt die Bearbeitung sämtlicher Kundenanliegen (Kundenanfragen).

Dies beinhaltet einfache sowie auch komplexe Anfragen über alle Bereiche hinweg – von der Konto- bzw. Depotöffnung, über unterschiedlichste Konto- und Depotführungsanliegen bis hin zur Konto- / Depotschließung. Neben der Bearbeitung eingehender Anfragen ist SPS auch für ausgehende Kommunikation und aktive Kundenansprache via Telefon oder E-Mail verantwortlich. So werden beispielsweise fehlende oder unklare Informationen bei Anfragen oder Aufträgen beim Kunden eingefordert bzw. validiert, um eine schnelle und korrekte Bearbeitung sicherzustellen und eine hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

”

Hohe Zielorientierung mit pragmatischer Herangehensweise sowie ambitionierter Qualitätsanspruch zogen sich als Attribute durch unser gemeinsames Projekt. In den schriftlichen Kontaktkanälen liegen noch viele Potenziale. Diese wollen wir mit unseren Partnern gemeinsam ausschöpfen.

– Leiter der Abteilung Kundendialog des globalen Finanzinstituts

“

### Ausgeprägte Finanzmarktexpertise

Die ausgeprägte Finanzmarktexpertise der SPS Mitarbeiter prägt hierbei das hohe Servicelevel des Taskbearbeitungs-Teams. Aufgrund laufender Weiterbildungsmaßnahmen sowie ein durchdachtes Wissensmanagement wird die hohe Servicekompetenz für die Kunden der Bank nachhaltig gewährleistet. Ein besonders geschultes Team von SPS deckt zusätzlich besondere Themengebiete für die Kunden der Bank ab. So können diese Mitarbeiter zu folgenden Themen Auskünfte erteilen:

- Basiswissen Wertpapiergeschäft
- Wertpapiertransaktionen (Orders, Sparpläne etc.)
- In- und ausländische Steuerthemen
- Kapitalmaßnahmen
- Jahresendbelege

### Flexible Bereitschaft des Service-Teams

Ein effizientes Ressourcenmanagement sorgt dafür, dass die Erreichbarkeit der Kundenbetreuer sowie die zeitnahe Bearbeitung der Kundenanfragen nach Vorgaben des Finanzinstituts sichergestellt werden.

Durch den Einsatz von qualifizierten Mitarbeitern unterstützt SPS aktiv die strategische Ausrichtung des Kunden. Durch ein optimiertes und etabliertes Qualitätsmanagement sorgt SPS für eine gleichbleibende Qualität für Auftraggeber und Endkunde.

### Über SPS

SPS ist eine führende Anbieterin von Lösungen zur Auslagerung von Geschäftsprozessen und innovativen Dienstleistungen im Dokumentenmanagement. Zahlreiche internationale Geschäftskunden vertrauen auf die Kompetenz von SPS bei der Konzeption, Entwicklung und Umsetzung von End-to-End-Lösungen sowie auf die kompetente Beratung zu den zentralen Werttreibern im Business Process Outsourcing (BPO): Standortkonzept, Prozessoptimierung und Technologie, so zum Beispiel Intelligent Automation. SPS ist ein Konzernbereich der Schweizerischen Post mit Hauptsitz in Bern (Schweiz); die 7000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie spezialisierte Partner betreuen Kunden in nahezu allen Branchen in über 20 Ländern. Der Fokus liegt auf Banken, Versicherungen, Telekommunikation und Gesundheitswesen. Weitere Informationen finden Sie unter [www.spsglobal.com](http://www.spsglobal.com)



### VIDEO

Automatisierte  
End-to-end Lösungen  
im Bankensektor (EN)



### Über den Kunden

Der Kunde ist eine führende europäische Bank und hat sich auch auf internationaler Ebene erfolgreich am Markt positioniert. Das breit aufgestellte Produkt- und Dienstleistungsangebot der Bank entspricht dem einer Vollbank. Deutschland ist ein Kernmarkt des Finanzinstituts, das in vielen Bereichen Marktführer ist und weltweit zu den kapitalstärksten Banken zählt.

