

EFFIZIENTE KUNDENKOMMUNIKATION DER SPARDA-BANK MÜNCHEN DURCH OMNICHANNEL-SERVICES

SPS optimiert Prozesse für ein besseres Endkunden-Erlebnis



Herausforderung

Zeitnahe Kommunikation wichtiger Änderungen an die Kundinnen und Kunden bei einer garantierten Rücklaufquote von 100%, effiziente Bearbeitung der eingehenden Dokumente

Lösung



Der Omnichannel-Service (OCS) von SPS, erlaubt es, den Kommunikationsprozess optimal zu steuern

Nutzen

Entlastung der Bank bei nahtloser Kommunikation, garantierten Rückmeldungen und effizienter Bearbeitung.

Um den steigenden Anforderungen an die Endkunden-Kommunikation gerecht zu werden, entwickelte SPS als führender Outsourcing-Anbieter von innovativen Dienstleistungen in Geschäftsprozessen und Datenmanagement einen maßgeschneiderten Prozess für die Sparda-Bank München.

SPS übernimmt im Auftrag von Deutschlands erster Gemeinwohl-Bank die von der Bank ausgehenden Kampagnen an die Kundinnen und Kunden im Full Service.

Der Prozess beginnt damit, dass die Kundinnen und Kunden der Sparda-Bank München einen personalisierten Brief mit einem QR-Code oder eine E-Mail mit einem Link erhalten, in dem sie beispielsweise aufgefordert werden, einer Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zuzustimmen oder ihre Adressdaten zu validieren.

Dieser QR-Code führt zu einem individuellen, digitalen Formular, welches ohne komplizierten Log-in des Kunden direkt am Smartphone oder Desktop-PC ausgefüllt werden kann. Jedes Formular ist bereits mit den persönlichen Daten des Kunden vorausgefüllt. So bietet SPS eine sichere, unkomplizierte und strukturierte Möglichkeit, die Daten zu übermitteln. Der Kunde bekommt eine Kopie der

abgegebenen Daten automatisch an seine private E-Mail-Adresse. Selbstverständlich ist es auch möglich, den physischen Brief ausgefüllt zurückzusenden.

Die physischen Briefe werden von SPS empfangen und mittels OCR-Scans digitalisiert. Dabei werden die Metadaten der Formulare (Vorname, Nachname, Adresse, etc.) ausgelesen. Es wird geprüft, ob alle Pflichtfelder ausgefüllt und unterschrieben sind und ob die Kundin oder der Kunde den Änderung der AGB zugestimmt hat oder nicht. Die Klassifizierung und Validierung erfolgen dabei vollautomatisch.

Reagiert ein Endkunde nicht innerhalb einer vereinbarten Frist, wird er von SPS erneut kontaktiert. Erfolgt auch darauf keine Reaktion, so wird der Endkunde telefonisch kontaktiert. Die Kontaktdaten der Kunden, die für den Brief- und E-Mail-Versand sowie für die telefonische Kontaktaufnahme notwendig sind, liegen SPS vor. SPS erfasst die Entscheidung des Kunden gleich am Telefon. Dasselbe gilt für schriftliche Formulare, bei denen nicht alle Pflichtfelder ausgefüllt wurden.

”

Die Zusammenarbeit mit SPS wird unsere Kommunikation mit Kundinnen und Kunden bei großen Versandaktionen vorteilhaft verändern. Dank der effizienten Lösung können wir wichtige Vertragsänderungen künftig zeitnah, zuverlässig und gesetzeskonform übermitteln. Das Response-Management ermöglicht uns zudem eine hohe Antwortquote und einen reibungslosen Dialog. So können wir unseren Kundinnen und Kunden einen hervorragenden Service bieten und optimal auf ihre Bedürfnisse eingehen – bei gleichzeitiger Entlastung unserer Ressourcen.

– Sandra Heinig, Projektleiterin, Sparda-Bank München eG

“

Dank der flexiblen OCS-Lösung von SPS kann der Kontakt der Kunden mit der Sparda-Bank München auch über bereits bestehende Eingangskanäle, wie die institutseigene Website oder die Online-Banking-App, erfolgen. Selbstverständlich sind auch physische Rückkanäle, wie die persönliche Abgabe in der Filiale, möglich. Die Offerings-as-a-Service Lösungen von SPS verbessern nicht nur das Kundenerlebnis, sondern ermöglichen auch schnellere Durchlaufzeiten durch die zunehmende Digitalisierung von Prozessen.

Alle eingehenden Datensätze werden von SPS erfasst, als Metadaten im System gespeichert und archiviert. Während der gesamten Laufzeit der Kampagne kann die Sparda-Bank München die Historie einsehen und erhält Informationen darüber, wie viele Kundinnen und Kunden bereits zugestimmt oder abgelehnt haben. Auch über dadurch fällige Folgeaktionen wird die Bank durch das OCS informiert. Nach Abschluss der Kampagne übermittelt SPS die strukturierten Daten im

gewünschten Format an die Bank. Die Daten werden anschließend bei SPS gelöscht, um den Datenschutzbestimmungen zu entsprechen.

Einspar- und Effizienzvorteile für die Bank

Durch die effiziente Kommunikation mit den Endkunden und die Übernahme aller administrativen Aufgaben ermöglicht SPS der Sparda-Bank München eine reibungslose und zeitsparende Abwicklung und bedeutende Einspar- und Effizienzvorteile. Die Sparda-Bank München kann sich durch die vollständige Entlastung von der Kommunikation auf ihr Kerngeschäft konzentrieren, während SPS als First-Level-Support die reibungslose Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden sicherstellt. Auch zukünftigen regulatorischen Änderungen mit den damit verbundenen Informationspflichten kann die Bank nun gelassen entgegensehen.

Deutschlands erste
GEMEINWOHL-BANK

Sparda-Bank München eG

Sparda-Bank

Über die Sparda-Bank München eG

Die Sparda-Bank München ist eine mitgliederstarke Genossenschaftsbank mit über 90-jähriger Erfahrung. Sie bietet ihren Kunden eine breite Palette an Finanzdienstleistungen und legt dabei besonderen Wert auf individuelle Beratung und faire Konditionen. Als Deutschlands erste Gemeinwohl-Bank steht sie für ein wertebasiertes Wirtschaften zum Wohl von Mensch und Umwelt.