



Sparda-Bank Hamburg:

Sparda-Bank

Das im Jahr 2021 mit dem Deutschen Fairnesspreis ausgezeichnete Finanzinstitut bietet Top-Kundenservice bei hoher Kostenersparnis dank intelligentem Routing

HERAUSFORDERUNG:

Vermittlung von Kundenanrufen an den persönlichen Kunden- oder kompetente Fachberater mit schneller Klärung des Kundenanliegens.

LÖSUNG:

Omnichannel-Lösung „VCC“ mit speziellen Routing-Funktionen, Spracherkennung, Anzeige Kundenhistorie und Echtzeit-Sprachaufzeichnung.

Mit der Omnichannel-Lösung „VCC“ steuert die Sparda-Bank Hamburg eG hocheffizient die gesamte Inbound-Kommunikation. Dank eines intelligenten Routings werden die Kunden ohne Wartezeiten an den jeweils passenden Berater weitergeleitet. Mit der Auswahl und Implementierung des Systems wurde SNcom beauftragt. Die Migration verlief reibungslos, alle Bankmitarbeiter konnten nach einer kurzen Testphase die Lösung erfolgreich in der Praxis einsetzen.

Mit einer Bilanzsumme von rund 4,4 Mrd. Euro, rund 220.000 Mitgliedern und rund 275.000 Kunden ist die Sparda-Bank Hamburg eG die mitgliederstärkste Genossenschaftsbank im norddeutschen Geschäftsgebiet. Die auf das Privatkundengeschäft spezialisierte Bank verfügt über 19 Filialen und 13 SB-Center mit rund 400 Mitarbeitern in Hamburg, Schleswig-Holstein und Nord-Niedersachsen.

Für den hervorragenden Service wurde die Sparda-Bank bereits mehrfach ausgezeichnet.



UMSETZUNG

Auswahl der geeignetsten Softwarelösung, Implementierung, spezifische Kundenanpassung und Schulung durch:

SNcom GmbH
Moselstr. 18
41464 Neuss

ERGEBNIS

Die jährliche Kostenersparnis durch den Einsatz der Lösung liegt im Vergleich zu anderen Kommunikationssystemen laut Sparda-Bank Hamburg im unteren sechsstelligen Bereich. Das intelligente Routing sorgt für nachweislich zufriedeneren Kunden und Berater.

Herausforderung

Die Sparda-Bank Hamburg legt großen Wert darauf, dass der richtige Ansprechpartner möglichst schnell vermittelt und das Anliegen des Kunden rasch und kompetent geklärt wird. Andererseits dürfen aber auch während eines persönlichen Kundengesprächs keine störenden Anrufe durchgestellt werden. Zwingend notwendig war laut Daniel Diebold, Prokurist und Abteilungsleiter IT der Sparda-Bank Hamburg, zudem die verifizierbare Aufzeichnung und sichere Archivierung von geschäftskritischen Kundengesprächen. Die bislang für die Inbound-Telefonie genutzte ACD (Automatic Call Distribution) mit integriertem Sprachdialogsystem (IVR/Interactive Voice Response) musste daher einer intelligenten IP-Kommunikationslösung weichen.

Lösung

Bei der Suche nach einem geeigneten System fiel die Wahl auf das „VCC“ von Enghouse Interactive. Diese Omnichannel-Lösung zeigt den historischen Verlauf an, bietet spezielle Routing-Funktionen, Spracherkennung und Echtzeit-Sprachaufzeichnung.

Mit der Implementierung wurde das ITK-Systemhaus und Enghouse-Partner (Platin Status) SNcom beauftragt. Nicht zuletzt, weil die Sparda-Bank Hamburg nach eigenen Angaben bereits sehr gute Erfahrungen mit SNcom gemacht hatte.

Funktionen

Die bei der Sparda-Bank Hamburg implementierte Omnichannel-Lösung „VCC“ besteht aus 65 IVR-Leitungen, von denen 10 über eine Spracherkennung verfügen. Für geschäftskritische Anwendungen können gleichzeitig bis zu 5 Gespräche aufgezeichnet und archiviert werden.

Intelligentes Routing

Alle eingehenden Anrufe und/oder Nachrichten werden über das „VCC“ gesteuert und einem von SNcom entwickelten Sondermodul zugestellt. Gekoppelt mit einem Spracherkennungs-System identifiziert dieses SNcom-Sondermodul den Kunden anhand seiner Nummer und erkennt dessen Anliegen. Der Kunde wird ohne Umweg direkt an seinen Berater oder je nach Anliegen einen Spezialisten in der Kredit- und Immobilienabteilung weitergeleitet, der die Kundenhistorie vollständig angezeigt bekommt und sofort mit einer detaillierten Beratung beginnen kann.

Hoher Komfort

Dank des Supports seitens SNcom können die Mitarbeiter der Sparda-Bank Hamburg neue Routingfunktionen sprachbasiert und ohne Tastatureingaben selbst einrichten. „Es besteht jederzeit die Möglichkeit, je nach Anforderung die Routing-Regeln im laufenden Betrieb anzupassen“, so die SNcom.

Implementierung

Bei der Implementierung galt es besonders auf eine sanfte Migration zu achten, parallel zum regulären Betrieb. Eine besondere Herausforderung war auch die Integration der vorhandenen TK-Infrastruktur und bankeigener Datenbanken in die IP-basierende Lösung. „Die spezifischen Anforderungen der Sparda-Bank Hamburg erforderten ein offenes System mit zahlreichen SDKs und APIs“, sagt ein Business Solution Architekt der SNcom.

Fazit

Seit Beginn der ersten Erstellung eines Anforderungsprofils bis zur erfolgreichen Implementierung des Systems vergingen lediglich knapp vier Monate. Nach einer nur zweiwöchigen Testphase und Schulung durch SNcom konnten alle 400 Mitarbeiter in allen Filialen die neue Kommunikationslösung nutzen.