

gi

GELDINSTITUTE

Fachzeitschrift für IT-Entscheider und Manager

Jetzt bewerben
Customer Experience
Award 2015



Fiducia & GAD IT AG: Ideenschmiede mit „Zukunftserfahrung“

Klaus-Peter Bruns, Vorsitzender des Vorstands und Claus-Dieter Toben, stellvertretender Vorsitzender des Vorstands der Fiducia & GAD (li.) steuern das neue Branchen-Schwergewicht gemeinsam

Schwerpunkt:
Sicherheit

Strategie:
Transparenz im Retailbanking

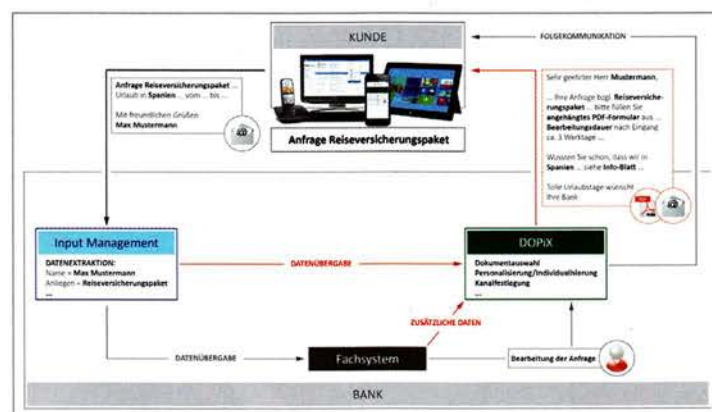
Raumideen:
Alles neu – alles digital

Um Antwort wird gebeten

Serviceorientiertes Response Management durch optimale Verknüpfung von Input und Output Management. Erfolgreiche Banken und Sparkassen wissen um die Bedeutung eines ganzheitlichen Service-Erlebnisses mit möglichst hohem Kundenkomfort und haben mittlerweile ihr Service-Angebot auf die Bedürfnisse ihrer Kunden angepasst.

Neben den klassischen Kommunikationskanälen stehen dem Kunden meist eine Vielzahl digitaler Kanäle (E-Mail, Live Chat, Web-Formular, mobile App u.v.m.) zur Verfügung. Diese Kanäle technisch bereitzustellen ist in der Regel einfach realisiert. Weit schwieriger ist es, den erhaltenen Input direkt und automatisiert so aufzubereiten, dass dem Kunden umgehend eine qualifizierte initiale Response gegeben werden kann. Hier wird oft notgedrungen auf generische Auto Replies zurückgegriffen. Durchaus problematisch, da Geschwindigkeit und Relevanz wichtige Punkte bei der Beurteilung der Servicequalität durch den Kunden sind.

Input Management Systeme sind in der Lage Eingangsdaten automatisiert zu extrahieren. Diese werden dann, gemäß dem „Systems of Record“-Prinzip, an die bestehenden Fachsysteme übergeben, von denen aus ein stringenter, linearer Geschäftsprozess in Gang gesetzt wird. Dieser funktioniert in der Regel einwandfrei, nimmt aber – je nach Umfang und/oder bestehenden Regularien (z. B. nur postalischer Versand zulässig) – einige Zeit in Anspruch. Wird dem Kunden nur standardisiert mitgeteilt, dass sein Anliegen eingegangen ist und bearbeitet wird, so führt dies zu Unsicherheiten. Oft wird bereits nach kurzer Zeit nachgefragt – sei es aus Ungeduld, oder „nur um sicher zu gehen“. Dafür wird ein weiterer Kanal (z. B. Telefon) genutzt, was im ungünstigsten Fall zu Überschneidungen, Dopplungen und erheblichem Mehraufwand beim Sachbearbeiter führt.



DOPiX – ein ganzheitliches Customer Communication Management System

pro-aktiv anhand der gemachten Angaben weitere relevante Dokumente beigelegt werden: Ist, wie im Beispiel, das Reiseland bekannt, könnte dies ein Reise-Infoblatt (Limits am Automaten, Partner-Banken im Land, Notfall-Hotline bei Verlust der Karte, spezielle Konditionen bei einem kooperierenden Mietwagen-Anbieter bei Zahlung mit Kreditkarte etc.) sein. DOPiX in direk-

ter Verbindung mit einem Input Management System schafft so einen wesentlichen Mehrwert – für den Kunden und das Unternehmen! Weg vom reinen Schriftgut- und hin zum Beziehungsmanagement. Das „Sorgenkind“ initiale Response wird zur persönlichen Service-Antwort – ein wichtiger Schritt in Richtung „Systems of Engagement“. Als zentrale Plattform für die Kundenkommunikation eingesetzt gehen auch sämtliche nachfolgenden Ausgangsdokumente, egal ob gedruckt oder digital, über den identischen Kanal, entsprechen dem Corporate Design, sind compliant und werden im Archiv erfasst. All das schafft nach Außen eine hohe Vertrautheit beim Kunden und bietet intern zeitgleich eine 360°-Sicht auf die gesamte Kommunikation, unabhängig vom gewählten Ein- und Ausgangskanal! ■

icon
TECHNOLOGY FOR DOCUMENTS

icon Systemhaus GmbH
Hauptstätter Straße 70
70178 Stuttgart
www.icongmbh.de