

DIE QUADRATUR DES KREISES DANK SPRACHPORTAL NEUE LÖSUNGEN FÜR DAS STANDARDISIERTE MENGENGESCHÄFT

Kann eine Bank oder Sparkasse ihren Kunden zum kostenlosen Girokonto noch weitere Serviceleistungen zum Nulltarif bieten? Wie muss ein Kreditinstitut sein **standardisiertes Mengengeschäft** gestalten, um Jahr für Jahr als „Bank mit der höchsten Kundenzufriedenheit“ ausgezeichnet zu werden? Was nach der **Quadratur des Kreises** aussieht, ist tatsächlich ein schwer zu meisternder Spagat, der aber den **Sparda Banken** in Deutschland immer wieder gelingt. Am Beispiel der Sparda-Bank Nürnberg verdeutlicht der folgende Bericht, **welche Konzepte Erfolg versprechen** und wie das Geldinstitut seine **Service-Prozesse** mithilfe des Münchner Systemhauses CreaLog weitgehend automatisiert hat.



//
Bei der Sparda Nürnberg gingen im vergangenen Jahr rund 1,1 Millionen Anrufe ein, von denen über 80 Prozent mit der Telefonbanking-Lösung von CreaLog vollautomatisiert im Selfservice bearbeitet werden konnten.

MARIO KRAUS
von 2001 bis Mai 2016
Leiter Medialer Vertrieb der Sparda Nürnberg

Bei der Sparda Nürnberg gingen im vergangenen Jahr rund 1,1 Millionen Anrufe ein, von denen über 80 Prozent mit der Telefonbanking-Lösung von CreaLog vollautomatisiert im Selfservice bearbeitet werden konnten.

Nur rund 20 Prozent der Anrufer baten auf die Frage des Sprachcomputers „Was können wir für Sie tun?“ um die Verbindung mit einem persönlichen Gesprächspartner. Beeindruckende Zahlen, aber welche Überlegungen haben die Verantwortlichen des Kreditinstitutes im Vorfeld angestellt? Bankmanager Mario Kraus, von 2001 bis Mai 2016 Leiter Medialer Vertrieb der Sparda Nürnberg, gibt überzeugende Antworten darauf: „Um alle Kundenwünsche zu erfüllen, müssten rund um die Uhr Menschen bereitstehen. Aber das muss auch jemand bezahlen – letztendlich der Kunde über Kontogebühren oder abhängig von einzelnen Transaktionen. Das jedoch widerspricht der Sparda-Philosophie. Wir sind die Bank mit dem kostenlosen Girokonto und den günstigen Baufinanzierungszinsen, also nicht umsonst seit vielen Jahren die Bank mit der höchsten Kundenzufriedenheit. Das ist folglich ein Spagat, der ganz schwer zu meistern war. Offensichtlich ist uns das recht gut gelungen. Weil wir andere Wege für den Kunden gefunden haben, zum Beispiel Onlinebanking oder automatisiertes Telefonbanking. Und weil wir auf diese Weise stark im standardisierten Mengengeschäft sind, können wir den Kunden unschlagbare Preise anbieten.“

Telefonische Überweisung in Rekordzeit

Damit gibt Mario Kraus das passende Stichwort: Als vor über zehn Jahren die Zusammenarbeit mit CreaLog begann, erwartete die Bank von CreaLog nicht mehr und nicht weniger als die weitgehende Automatisierung des Geschäftsprozesses „Kontoverwaltung“. Dazu Mario Kraus: „Wir standen vor der Herausforderung, unseren Kunden auch hier besten Service zu bieten – und das so wirtschaftlich wie möglich. Natürlich kann man auch heute noch Überweisungsträger abgeben oder in den Filial-Briefkasten werfen. Aber es ist doch viel einfacher, per Telefon einen Überweisungsauftrag zu erteilen. Damals haben wir uns die Frage gestellt: Wie machen wir das jetzt? Genügend Mitarbeiter ins Servicecenter setzen, die Aufträge annehmen und verarbeiten? Oder die

Kunden ihren Auftrag auf eine Box sprechen und diesen dann im Hintergrund schriftlich umsetzen lassen – mit hohem Personal- und damit Kostenaufwand. Oder bieten wir die Möglichkeit, die Überweisung analog zum Onlinebanking auch im telefonischen Selfservice zu erledigen? Mit einem klaren Vorteil: Was der Kunde per Telefon ausspricht, ist sofort erledigt, muss also nicht schriftlich nachbearbeitet werden. Das Ganze mit einem 24/7-Komfort, also zu jeder Tages- und Nachtzeit, und in der Weltrekord-Geschwindigkeit von nur 30 Sekunden! Das geht schneller, als einen PC hochzufahren oder einen Überweisungsbeleg auszufüllen.“

Zur hohen Geschwindigkeit trägt maßgeblich bei, dass im Hintergrund alle Empfänger abgespeichert sind, an die der Kunde bereits Geld überwiesen hat. So kann er sich bei der nächsten Überweisung die Eingabe der Kontonummer bzw. IBAN sparen, indem er einfach den Namen des Empfängers nennt. Das System ergänzt alle weiteren Informationen. Ein anderer Aspekt hat die Akzeptanz der CreaLog-Lösung positiv beeinflusst: Es gibt bei der telefonischen Überweisung praktisch keine Fehler. Anders bei handschriftlich ausgefüllten Überweisungsträgern, die von einem Lesegerät erfasst werden. Ziffern wie 5, 8 oder 0 sind oft nicht eindeutig erkennbar, Fehler also durchaus möglich. Werden die Ziffern per Telefon-Tastatur eingegeben, gibt es keinen Interpretationsspielraum. Grundsätzlich werden alle Eingaben vom System abschließend zur Kontrolle vorgelesen. Das gilt natürlich auch für die Daten und Zahlen, die der Anrufer ausgesprochen hat und die er dann – falls nötig – korrigieren kann.“

250.000 Überweisungen und Umbuchungen per Telefonbanking

Sobald ein Anrufer vom Sprachdialogsystem der Sparda Nürnberg mit PIN und Kundennummer identifiziert ist, bekommt er als ersten Service seinen Kontostand genannt. Mit über 235.000 Abrufen rangiert die Abfrage der Umsätze gleich an zweiter Stelle hinter rund 250.000 Überweisungen/Umbuchungen. Aber natürlich muss sich nicht jeder Anrufer zwingend legitimieren, um Informationen zu bekommen. Zum Beispiel dann, wenn er lediglich die Öffnungszeiten einer Filiale erfragen möchte.

Fortsetzung auf S54 ◀

Fortsetzung von S53

Der Computer als Telefonzentrale

Soweit die beeindruckenden Fakten zum Thema Telefonbanking. „Darüber hinaus“, so Mario Kraus, „hat CreaLog eine ganze Reihe komfortabler Anwendungen realisiert, die wir als Bank ebenso zu schätzen wissen wie unsere Kunden. Dazu gehört unter anderem eine Vermittlungsdatenbank, bei der wir den Computer als Telefonzentrale nutzen (AutoAttendant). Diese Datenbank kennt alle unsere rund 300 Mitarbeiter, also nicht nur diejenigen Kolleginnen und Kollegen, die üblicherweise Kundenkontakt haben. Sagen Sie einfach, Sie möchten gerne mit Mario Kraus verbunden werden, mit der Filiale in Würzburg sprechen oder einen speziellen Mitarbeiter mobil erreichen. Die Spracherkennung kann das umsetzen und mit dem gewünschten Gesprächspartner verbinden, soweit der aktuell erreichbar ist. Erkennt das System, dass der betreffende Anschluss gerade besetzt oder umgeleitet ist, so wird das Gespräch in der Regel ins Call Center ausgeleitet.“

Um ihre Bank zu erreichen, müssen sich die Kunden der Sparda Nürnberg übrigens nur eine Rufnummer merken. Bei diesem One Number-Konzept ist der Sprachcomputer der einzige Zugang zur telefonischen Kommunikation mit der Bank. Der anrufende Kunde kann zum Beispiel seinen Kontostand anhören und sich dann zu einem Ansprechpartner durchstellen lassen. Wählt er letztere Möglichkeit, liefert das System dem Sparda-

Berater wichtige Informationen auf den Bildschirm: Wer ist der Anrufer, hat er sich erfolgreich legitimiert, was hat er bereits im Sprachcomputer erledigt und was war der Grund für die Vermittlung zum Menschen? Mario Kraus kommentiert: „Das ist technisch komplex, aber für den Berater sehr effektiv. Auch deshalb, weil er den Anrufer mit einem Klick an jede gewünschte oder auch sinnvolle Stelle im Sprachcomputer zurückstellen kann: zur Ansage der Öffnungszeiten, in die Dauerauftragsänderung oder zur Fortführung der angefangenen Transaktion, bei der sich der Kunde hat verbinden lassen.“

Dynamisches Wartefeld-Konzept sorgt für Zufriedenheit Während der Sprachcomputer keine Wartezeiten kennt, kann es zu bestimmten Zeiten am Monats- oder Jahresende mal etwas länger dauern, den Kunden mit einem Berater zu verbinden. Aber auch hier schafft die Technik Abhilfe: Das CreaLog-System errechnet aus den relevanten Parametern, wie lange ein Anrufer voraussichtlich warten muss. Der Anrufer hört zum Beispiel: „In sechs Minuten ist ein Ansprechpartner für Sie da. Wollen Sie so lange warten oder sollen wir Sie zurückrufen?“ Der Rückrufwunsch wird mit Rufnummer entgegengenommen und der Anrufer behält seine Position in der Warteschlange, ohne dass er weiter am Hörer ‚klebt‘. Er wird dann zum zugesagten Zeitpunkt zurückgerufen. Mario Kraus kommentiert: „Das ist Komfort vom Feinsten – und der Kunde ist mehr als zufrieden!“

**LOOKING INTO BLACK BOXES:
Berliner Filmteam berichtet über
Sprachdialogsysteme und Callcenter**

„Für Meinungen ist der Computer nicht da.“ Mit diesem Satz beschließt der Informatiker Dr. Jürgen Haas, Experte für Spracherkennung und Dialogdesign bei CreaLog, seinen Part im zweiten Teil der Dokumentationsreihe „Looking Into Black Boxes“: http://youtu.be/U36t_xbep1o

In dieser YouTube-Serie ermöglichen die Bloggerin Fiona Krakenbürger und ihr Berliner Filmteam gemeinsam mit Branchen-Insidern faszinierende Einblicke in Technologien, die fast unbemerkt längst Teil unseres Alltags geworden sind. So wie das Sprachdialogsystem, das unter anderem das Service-Team der Sparda-Bank Nürnberg von Routineaufgaben entlastet.

Sofort zum richtigen Ansprechpartner

Für Mario Kraus ist das Konzept ausgeklügelt und immer darauf ausgerichtet, dem Kunden Zeit zu sparen und ihm bestmöglichen Service zu bieten. Kraus dazu weiter: „Der Zufriedenheitsfaktor beträgt 100 Prozent, wenn der Kunde sein Anliegen per Sprachcomputer sofort erledigen kann. Ist ein persönlicher Kontakt gefragt, schauen wir zunächst einmal nach, mit wem der Kunde zuletzt gesprochen hat. Dann prüfen wir, ob dieser Ansprechpartner heute erreichbar ist und das Gespräch möglichst direkt zu ihm weitergeleitet werden kann. Geht das nicht, wird ein Ansprechpartner gesucht, der Kunden derselben Filiale betreut oder der dieselben Fähigkeiten hat wie der ursprünglich gewünschte Berater – sich zum Beispiel mit Baufinanzierung auskennt.“

AUTOR: KLAUS W. JEREB

Das Interview mit Mario Kraus wurde im Mai 2016 geführt.