IHR SERVICEPARTNER FÜR BANKEN

Im Front- und Backoffice

DIE
KRAFT
DAHINTER

SERVISCOPE

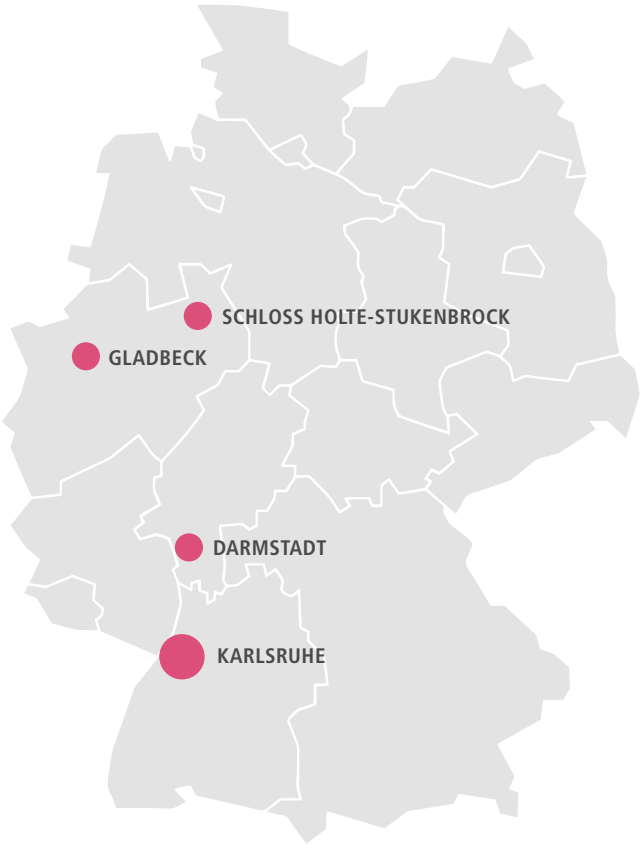
HAUPTSITZ & GESCHÄFTSSTELLEN

SERVISCOPE AG
An der RaumFabrik 34
76227 Karlsruhe

SERVISCOPE AG
Landwehrstr. 55
64293 Darmstadt

SERVISCOPE AG
Krusenkamp 22
45964 Gladbeck

SERVISCOPE AG
Bokelfenner Str. 7
33758 Schloß Holte-
Stukenbrock



IMPRESSUM

Herausgeber
SERVISCOPE AG
An der RaumFabrik 34
76227 Karlsruhe

Telefon +49 (0) 721-47666-147
Telefax +49 (0) 721-47666-190

www.serviscope.de

Redaktion, Gestaltung und Umsetzung
Mark Lotse
www.mark-lotse.com

Fotografie
Tom Kohler
Mark Lotse

© Alle Rechte vorbehalten.
Das Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt.
Die Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Herausgebers unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen und die Einspeicherung beziehungsweise Verarbeitung in elektronischen Medien.

IHRE KRAFT DAHINTER IM BANKEN-SERVICE

Guten Tag liebe Leserinnen und Leser,

wir sind SERVISCOPE, die bundesweite, zentrale Servicegesellschaft in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe sowie für viele Privatbanken. Bei uns erhalten Sie ein breites Leistungsangebot an Outsourcing-Dienstleistungen aus einer Hand. Unsere fast 500 qualifizierten Mitarbeiter an vier Standorten unterstützen Sie sowohl direkt im Kundenservice als auch nachgelagert in der Sachbearbeitung.

Professioneller Kundenservice wird anspruchsvoller denn je. Dazu müssen Gesetzesänderungen oder Release-Wechsel beachtet werden. Schwankende Personalkapazitäten durch Urlaub, Krankheit oder Elternzeit erschweren zusätzlich die fristgerechte Bearbeitung der Kundenaufträge. Moderne Omnikanal-Services wie Telefon, E-Mail oder Live-Chat werden verstärkt vom Kunden – auch außerhalb der Öffnungszeiten – nachgefragt.

Sie fragen sich, ob all diese Herausforderungen aus eigener Kraft zu stemmen sind?

In unserer Broschüre möchten wir Ihnen uns und unser Leistungsangebot im Front- und Backoffice vorstellen. Ganz gleich, wofür Sie sich entscheiden: Alle Services setzen wir schnell, kompetent und lösungsorientiert um. Wir sind für Ihre Kunden 24/7 über alle Kanäle erreichbar. Und Sie können sowohl im Voll- als auch Teil-Outsourcing auf uns zählen. Sehen Sie uns einfach als Ihre Kraft im Hintergrund, während Sie sich auf das konzentrieren, was Ihren Kunden am Wichtigsten ist: eine umfassende Beratung.

Herzlichst,
Ihre SERVISCOPE

GUTE GRÜNDE FÜR OUTSOURCING

Hermann Wagner sucht eine Alternative, weil eine Mitarbeiterin aus der Datenkontrolle die Bank verlässt.

Die VR-Bank wünscht sich Support für ihre Online-Kunden. Sie hat keine eigenen Ressourcen und auch das Know-how im Kreditinstitut fehlt.

Für beide Banken bietet sich Outsourcing an, um schnell und günstig Fahrt aufzunehmen.

WIR KÜMMERN UNS UM IHRE FRONT- UND BACKOFFICE-PROZESSE

ORDNUNGSGEMÄSS UND REVISIONSSICHER

Wir von SERVISCOPE bündeln Outsourcing-Leistungen im genossenschaftlichen Finanzverbund und wickeln Ihre Front- und Backoffice-Prozesse ab.

Profitieren Sie von unserem bankfachlichen Know-how und unseren professionellen, teilweise automatisierten Standardprozessen.

Wir sind Ihre Kraft dahinter - bei allem, was Sie im Service vorhaben. Auf Wunsch sind wir 24/7 über sämtliche Kanäle wie Telefon, Live-Chat oder E-Mail für Sie und Ihre Kunden da.

SIE BESTIMMEN DEN OUTSOURCING GRAD

FÜR JEDE BANK DER PASSENDE SERVICE

Outsourcing bietet Ihrer Bank eine Menge Vorteile, wie Zugriff auf Spezialwissen, Senkung von Produktionsrisiken, flexible Anpassung Ihrer Kapazitäten und variable Kosten. Konzentrieren Sie sich voll und ganz auf die Beratung Ihrer Kunden.

Sie entscheiden, ob:

- wir Sie beim Ausgleich von Spitzenlasten unterstützen,
- Sie einen Teil Ihrer Prozesse an uns auslagern,
- oder Sie Ihre kompletten Service-Prozesse an uns auslagern möchten.

ZUSAMMEN ARBEITEN WIR IN EINER GEMEINSAMEN BANKANWENDUNG

AGREE21

Mit agree21 nutzen wir eine gemeinsame Bankanwendung, sodass jederzeit alle über alles informiert sind. Sie profitieren von voller Transparenz. So gewährleisten wir eine konstant hohe Bearbeitungsqualität mit verbindlichen Service-Levels.

DIGITALE ASSISTENTEN

ERHÖHEN PROZESSGESCHWINDIGKEIT UND -EFFIZIENZ

Bei wiederkehrenden, konstanten Prozessen unterstützen uns digitale Assistenten. Sie helfen uns, Bearbeitungszeiten deutlich zu senken. So können wir Ihnen auch bei Spitzenlasten oder während der Urlaubszeit die gewohnte Qualität und Geschwindigkeit bieten.

STANDARD BPO PROZESSMODELL

TESTIERT IDW PS951

PROZESS-EFFIZIENZ RPA DIGITAL

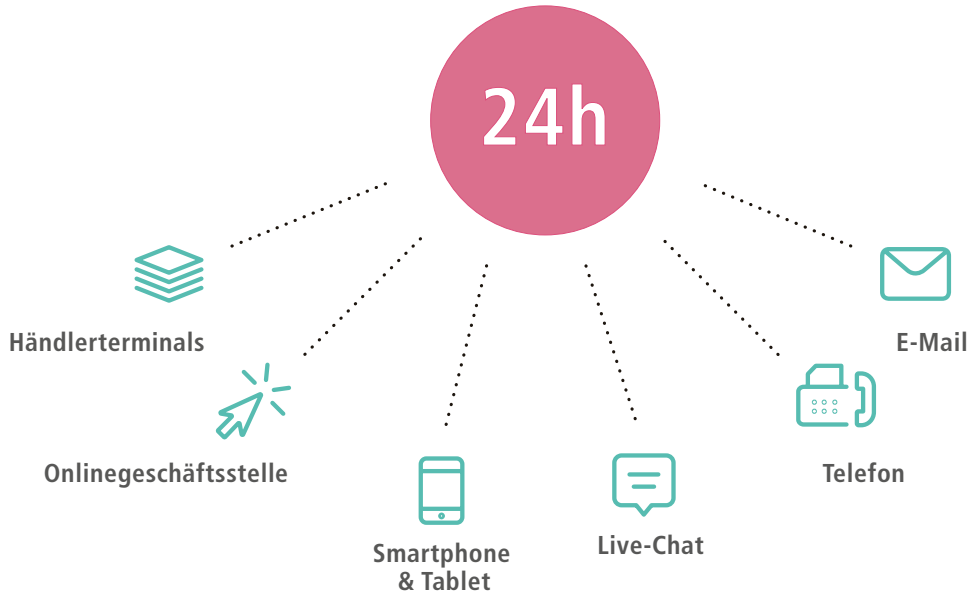
SETZEN SIE AUF SERVISCOPE

- ERFOLGSORIENTIERTE PARTNERSCHAFT
- MODULARE LÖSUNGEN
- INNOVATIVE TECHNOLOGIEN
- FLEXIBLER KUNDENFOKUS
- HOHE STANDARDS
- VERNETZTE SERVICES

UNSERE SERVICES IM FRONTOFFICE

7X24H KUNDENSERVICECENTER DER ZUKUNFT

Kundenservice findet heute ständig und überall statt. On- und offline. Wir helfen Ihnen dabei, Ihre Kunden zeit- und ortsunabhängig zu betreuen. Unsere Mitarbeiter sind Teil Ihrer Servicebank, wir kümmern uns um Ihre Kunden - und das über alle Eingangskanäle wie Telefon, E-Mail und Live-Chat. Dafür arbeiten wir direkt in Ihrer Bankanwendung agree21 möglichst fallabschließend. Die Vorbereitung zur Produktionsübernahme steuern wir professionell gemeinsam mit weiteren Spezialisten wie der Fiducia & GAD.



Weitere Informationen zum KundenServiceCenter der Zukunft finden Sie auf www.serviscope.de/ksc

WEITERE SERVICES

Mehr über das KSC sowie unsere weiteren Services im Frontoffice erfahren Sie auf unserer Website:

SERVICELINE **KAMPAGNEN-SERVICES** **SPEZIAL-HOTLINES**

UNSERE SERVICES IM BACKOFFICE

Auch im Backoffice stehen Ihnen unser Team und unsere digitalen Assistenten zur Verfügung.

PRIVATE BAUFINANZIERUNG

Bei Investitionen und Krediten müssen Ihre Kunden auf Sie zählen können. Wie wäre es mit Arbeitsteilung? Sie kümmern sich um die professionelle Beratung, wir übernehmen Ihre Marktfolgetätigkeiten - in der privaten Baufinanzierung und demnächst auch für Gewerbe- und Geschäftskunden. Ganz gleich, ob es um das Geschäft mit Ihren eigenen vertrieblichen Beratern oder den Einbezug von Vermittler-Plattformen wie baufinex oder GENOPACE geht.
Weitere Informationen finden Sie online ➡ www.serviscope.de/private-baufinanzierung

PFÄNDUNGSBEARBEITUNG

Sie haben den Kontakt zu Ihren Kunden. Wir übernehmen Ihre gesamte Pfändungsbearbeitung im Hintergrund. Dabei greifen wir auf unsere geballte Erfahrung aus über 10 Jahren zurück: Wir bearbeiten rund 10.000 Neupfändungen im Monat sowie eine entsprechend hohe Anzahl Pfändungen im Bestand. Unser Produktionsprozess ist hochstandardisiert und die Pfändungseingangsbearbeitung sogar hoch automatisiert – dank „digitaler Assistenten". Kleine Kostprobe: Nach Ihrer Outsourcing-Entscheidung sind wir innerhalb weniger Wochen zur Produktionsübernahme bereit.
Weitere Informationen finden Sie online ➡ www.serviscope.de/pfaendungsbearbeitung

DATENQUALITÄT

Für all Ihre Prozesse und Aktivitäten sind korrekte und gepflegte Daten Grundvoraussetzung. Wir helfen Ihnen, diese in konstant guter Qualität zu halten. Zum Beispiel bei folgenden Themen:
- Ihre Datenqualität in agree21 ist nicht auf dem optimalen Stand.
- Nach Ihrer agree21-Migration oder nach der letzten Fusion sind Ihre Daten noch nicht auf dem neusten Stand und Sie brauchen Unterstützung.

Weitere Informationen finden Sie online ➡ www.serviscope.de/datenqualitaet

WEITERE SERVICES

Mehr über unsere weiteren Services im Backoffice erfahren Sie auf unserer Website:

WERTPAPIERSERVICE

MARKTSERVICE

NACHLASSBEARBEITUNG

ANALYSE WIRTSCHAFTLICHER VERHÄLTNISSE

SERVISCOPE AG
An der RaumFabrik 34
76227 Karlsruhe
Telefon +49 (0) 721-47666-147
Telefax +49 (0) 721-47666-190
www.serviscope.de

Front- und Backofficepartner der Unternehmensgruppe Fiducia & GAD IT AG