

## KUNDENSERVICECENTER

## DIE KRAFT DAHINTER

### **DIE HERAUSFORDERUNG: ONLINE & OFFLINE IN EINKLANG BRINGEN, AM BESTEN 24/7**

Kunden heute sind anspruchsvoll - zum Beispiel was die Zugangskanäle zu ihrer Bank angeht. Sie sind ständig online und wollen ihre Angelegenheiten unkompliziert und schnell z.B. via Smartphone oder Tablet regeln. Dennoch wollen sie aber nicht auf einen persönlichen Ansprechpartner verzichten, der weiterhilft oder offene Fragen klären kann. Dass die unterschiedlichen Kanäle untereinander vernetzt sind, versteht sich von selbst. Schließlich möchte kein Kunde sein Anliegen mehrmals schildern müssen.

### **DIE LÖSUNG: IHR KSC IM BUSINESS PROCESS OUTSOURCING!**

Bieten Sie Ihren Kunden echtes Omnikanalbanking und setzen Sie dafür auf Business Process Outsourcing, kurz BPO: Die Fiducia & GAD kümmert sich um IT und Prozessadministration. Wir von SERVISCOPE übernehmen nach Bedarf sowohl das komplette KSC, als auch Teilprozesse für Sie oder unterstützen Ihr internes Team im Überlauf. So haben Ihre Kunden auf Wunsch rund um die Uhr einen persönlichen und kompetenten Ansprechpartner. Auch um die Weiterbearbeitung kümmern wir uns – direkt in Ihrem Bankverfahren agree21. So können Sie immer nahtlos an den letzten Kontakt Ihrer Kunden zur Bank anknüpfen. Und Sie konzentrieren sich ganz auf die Beratung Ihrer Kunden.



**BANK: KUNDENBERATUNG**



**SERVISCOPE: PROZESSBEARBEITUNG**



**FIDUCIA & GAD:  
IT UND PROZESSADMINISTRATION**

## SO FUNKTIONIERT DIE ZUSAMMENARBEIT

Wir von SERVISCOPE bearbeiten die Prozesse zuverlässig, kostengünstig und flexibel, direkt in agree21. Durch den modularen Aufbau unserer Services können Sie individuell entscheiden, wie Sie am besten von unseren Leistungen profitieren. Unser Partner Fiducia & GAD IT AG übernimmt das Prozessmanagement und implementiert die Vorgänge direkt in Ihrem Kernbankverfahren. Gemeinsam pflegen und entwickeln wir unsere Prozesse konsequent weiter.

## UNSERE LEISTUNGEN IM KUNDENSERVICECENTER

Mit unseren Leistungen geben wir Ihrem KundenServiceCenter Rückenwind. Sie entscheiden nach Bedarf auf welche Art und Weise wir unterstützen dürfen.



allgemeine Auskünfte



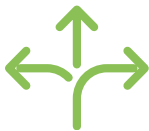
eBanking Support



Termin- und Mitteilungsservice



Wertpapierservice



Zahlungsverkehr



Gesprächsvermittlung



Kunden-, Konto- und Kartenservice



Weiterbearbeitung ausgewählter Prozesse im Kunden- und Marktservice

## SERVISCOPE AG

An der RaumFabrik 34 | 76227 Karlsruhe  
Telefon: 0721 47666 – 147  
E-Mail: [info@serviscope.de](mailto:info@serviscope.de)  
[www.serviscope.de](http://www.serviscope.de)