

Mitglieder und Kunden 24/7 beim Zahlungsverkehr und digitalen Banking unterstützen



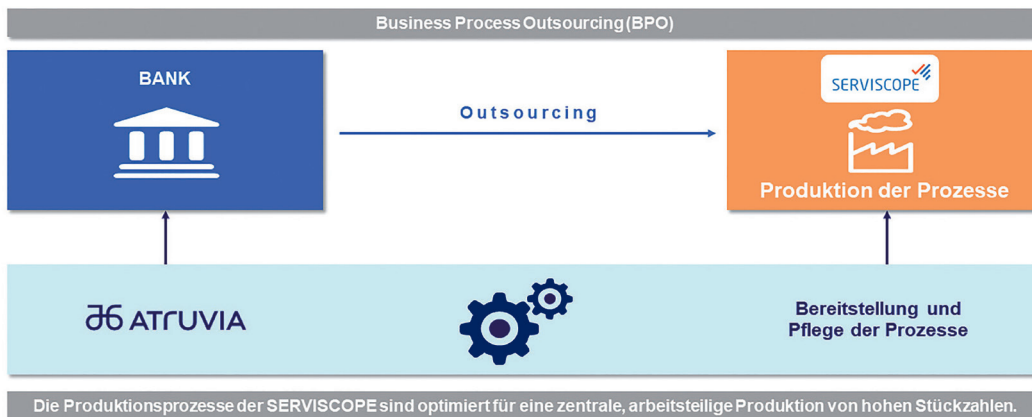
Immer mehr Kunden nutzen Online-Banking und Programme für den Zahlungsverkehr ganz selbstverständlich. Der Trend setzt sich fort und wird sich noch beschleunigen. Doch was, wenn technische Probleme oder Fragen auftauchen? Besonders außerhalb der regulären Geschäftszeiten? Denn die Online-Geschäftsstelle ist 24/7 erreichbar.

von Ralf Schrödter und
Waltraud Höfer

Besonders nach Software-Updates, der Einführung von neuen IT-Lösungen wie VR OnlineBanking, VR Banking App oder VR SecureGo plus oder innerhalb von technischen Fusionen tauchen vermehrt Fragen auf. Hier erwarten Kunden schnelle Hilfe und Unterstützung. Doch nicht jede Bank kann jederzeit genug kompetente Ansprechpartnerinnen und -partner vorweisen, die spezifisches Know-how rund um das Thema digitales Banking haben – und schon gar nicht rund um die Uhr.

Auch die Vereinigte Volksbanken eG hat sich sehr frühzeitig mit dieser Herausforderung beschäftigt. Die Gemeinschaft von Zweigniederlassungen wird ergänzt durch moderne Services per Telefon, Online-Filiale, Chat oder Videoberatung. Seit vielen Jahren ist der genossenschaftliche Dienstleister Serviscope als verlässlicher Partner an ihrer Seite. Um ihren Kunden eine konstant hohe Servicequalität zu bieten, setzt die Bank bereits seit 2009 auf die Unterstützung von Serviscope im Electronic Banking.

Damals war sie auf der Suche nach einer Möglichkeit, technische Kompetenz und Support-Hotline für Online-Banking und Zahlungsverkehrsprogramme über die üblichen Bankzeiten hinaus anbieten zu können. Zudem galt es, einen personellen Engpass in der Bank aufzufangen. Insbesondere in der Support-Hotline für Zahlungsverkehrsprogramme bot Serviscope genau den von der Bank benötigten Leistungsumfang an.



AUTOREN



Ralf Schrödter
Vereinigte Volksbanken eG
Teamleiter Zahlungsverkehr/EBL/
Zahlungsverkehrsberatung



Waltraud Höfer
Serviscope AG
Mitglied der Geschäftsleitung

Seit dieser Zeit hat sich im Hinblick auf Software für Zahlungsverkehr und digitales Banking sehr vieles getan und verändert – doch eines blieb gleich – die reibungslose und zuverlässige Unterstützung durch die externen Kollegen von Serviscope im Hintergrund. Die Mitarbeitenden der Bank können sich nun deutlich verstärkt dem Vertrieb im Themenfeld Zahlungsverkehr/Online-Banking zuwenden.

Kundenanliegen einfach und direkt am Telefon oder per Fernwartung erledigen

Die Arbeitsteilung im Alltag sieht wie folgt aus: Die Bank steuert gezielt die Lizenzkunden für die Zahlungsverkehrsprogramme primär an das Serviscope-Team, welches für die Bankmitglieder und -kunden der Vereinigte Volksbanken eG rund um die Uhr zur Verfügung steht. Im 1st- und 2nd-Level-Support klären sie das Kundenanliegen – ganz einfach direkt per Telefon oder Fernwartung. Und sollte dies einmal nicht möglich sein, dann nutzen sie ihre Nähe zum Hersteller-Support der Atruvia AG. Das Team in der Bank kümmert sich um Fragen zu Verträgen und rund um Electronic Banking Internet Communication Standard (EBICS). Kosten für die Aufwände von Serviscope werden über die Lizenzpreise ausgeglichen. Ohne die Zusammenarbeit mit Serviscope wäre die Vereinigte Volksbanken eG heute nicht in der Lage, einen vergleichbaren Service zu bieten.

Zukunftsmodell Business Process Outsourcing

Um das gute Niveau zu halten und im Sinne neuer Themen qualitativ weiter auszubauen, setzen die Partner auf das neue Zusammenarbeitsmodell „Business Process Outsourcing“. Hier bringen alle Partner ihre Kernkompetenzen ein: Die Atruvia kümmert sich um IT und Prozessadministration im Hintergrund. Serviscope löst die Kundenfragen und nutzt hierbei die Prozesse direkt fallabschließend im agree21-System der Bank. Und die

Mitarbeitenden der Bank haben den Rücken frei für Vertrieb und Beratung ihrer Mitglieder und Kunden. Ein ausgeklügeltes Konzept, das jederzeit ein durchgängiges Kundenerlebnis gewährleistet.

Dank Business Process Outsourcing kann jede Bank ihren Kunden umfassenden Service rund um die Uhr anbieten. Die Kundenzufriedenheit und das positive Kundenerlebnis werden gestärkt. Zudem kann die Bank ihre Personalkapazitäten intelligent steuern: Eine genossenschaftliche Servicegesellschaft wie Serviscope kann technisch und organisatorisch, als nahtlos integrierter Partner, die Bank nach ihrem Bedarf entlasten: modular, effizient und zuverlässig. ■

Vereinigte Volksbanken eG

Die Vereinigte Volksbanken eG, gesteuert aus der gemeinsamen Unternehmenszentrale heraus, ist eine Gemeinschaft der Zweigniederlassungen Böblingen, Calw, Reutlingen, Schönbuch, Sindelfingen und Weil der Stadt. Dort berät sie ihre rund 180.000 Kunden persönlich vor Ort und bietet zudem vielfältige Kontaktmöglichkeiten per Telefon, Chat oder Video an.

Serviscope AG

Die Serviscope AG, Karlsruhe, ist Bankendienstleister in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe. Als Tochterunternehmen der Atruvia AG unterstützt sie rund 400 Banken und Finanzdienstleister über modulare Business-Process-Outsourcing-Lösungen in deren Privat- und Firmenkundengeschäft. Rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr.