



DR. ERRIT SCHLOSSBERGER

Geschäftsführer

FinanceScout24

ALS BETREIBER EINES DER GRÖSSTEN DEUTSCHEN FINANZPORTALE IM INTERNET WISSEN WIR AUS EIGENER ERFAHRUNG UM DIE STEIGENDE BEDEUTUNG DES KUNDENSERVICES ALS EINEN ZENTRALEN ERFOLGSFAKTOR.

FinanceScout24 bietet seinen Nutzern neben kostenlosen Vergleichen auch den Online-Abschluss von Finanz- und Versicherungsprodukten. Befindet sich ein Kunde in der Entscheidung für ein Produkt, sind für ihn eine schnelle Erreichbarkeit des Kundenservices sowie eine kurze Reaktionszeit auf seine Anfragen ausschlaggebend. Für unseren Geschäftserfolg ist es daher entscheidend, diesen Service 365 Tage im Jahr in gleich hoher Qualität anbieten zu können – also auch zu Auftragsspitzenzeiten, wie dem Jahresendgeschäft.

Der Kundenservice steht vor der Herausforderung Kapazitätsüberlastungen zu managen, den gestiegenen Erwartungen der Kunden gerecht zu werden und gleichzeitig die Kosten pro Serviceanfrage zu reduzieren. Hierfür ist eine Optimierung der Serviceprozess-Effizienz unerlässlich. Dies gilt für sämtliche Serviceanfragen wie Beschwerden, Aufträge und Informationsanforderungen.

Hierbei haben wir uns für eine Zusammenarbeit mit dem Customer Management Experten SHS VIVEON entschieden. Ausgehend von einer Analyse unseres bestehenden Kundenservices und der Kundenstruktur haben wir eine Optimierung des Kapazitäts- und Kontaktmanagements erreicht und eine Teilautomatisierung von Serviceprozessen umgesetzt. Auf Basis einer Analyse des Telefonverhaltens wurden zudem Leitfäden, Personalprofile und Schulungsmaßnahmen angepasst.

Insgesamt haben wir mit der Optimierung unseres gesamten Kundenservices eine Verbesserung der Erreichbarkeit und Reaktionszeit um rund 50% erzielt und konnten gleichzeitig unsere Servicequalität deutlich erhöhen.

Die gestiegene Anzahl von Vertragsabschlüssen unterstreicht die Erkenntnis, dass die Servicequalität zunehmend zum entscheidenden Kriterium für den Abschluss und letztendlich die Kundenbindung wird.