

## Service

# Zufriedene Bankkunden dank neuem Service-Center

Die Bank Linth verfügt seit Mitte letzten Jahres über ein zentrales Kundenservice-Center, über das Bankkunden einen noch umfassenderen Service erhalten. Mit der Konzeption, Planung, Umsetzung und dem Aufbau der nötigen Infrastruktur wurde das auf Kundenservice spezialisierte Unternehmen PIDAS betraut.



VON FRÉDÉRIC MONARD\*

Ein gut funktionierender Kundenservice ist für jedes Unternehmen die beste Visitenkarte und oft eine gute Möglichkeit, sich in hart umkämpften Märkten von der Konkurrenz abzuheben.

Für die Bank Linth war der Aufbau eines professionellen Kundenservice-Centers deshalb ein strategischer Entscheid.

## Herausforderung

Die insgesamt 22 Geschäftsstellen mussten über ein zentrales Kundenservice-Center in Uznach erreichbar gemacht werden mit dem Ziel, eine kompetente, zuverlässige und freundliche Beratung sowie eine hohe Erreichbarkeit und schnelle Reaktionszeiten zu erzielen.

In enger Zusammenarbeit zwischen den Verantwortlichen der Bank Linth und den Beratern von PIDAS wurden in einem ersten Schritt die zukünftigen Leistungen des Service-Centers definiert und in einem Servicekatalog festgehalten. In einem zweiten Schritt wurden die Abläufe für das Service-Center sowie die Zusammenarbeit mit den Back-Office-Bereichen und den 22 Geschäftsstellen definiert und standardisiert. Anschliessend wurde eine professionelle technische Infrastruktur bereitgestellt sowie die geeigneten Mitarbeiter rekrutiert, geschult und in die Serviceabläufe eingearbeitet.

Neben organisatorischen und technischen Belangen war es den Beratern von PIDAS zudem ein Anliegen, dass die Mitarbeitenden der Bank Linth frühzeitig und umfassend in die Projektplanung einbezogen und kontinuierlich über die Ziele und den Verlauf des Projekts informiert wurden.

Heute nehmen im Service-Center der Bank Linth in Uznach über die zentrale Telefonnummer 0844 11 44 11 sieben Mitarbeitende täglich bis zu 700 Anrufe entgegen. Sämtliche Kundenanliegen werden dabei zentral über das interne Bankingsystem Avaloq erfasst und kategorisiert.

Auf diese Weise erhalten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Unternehmen ein einheitliches und komplettes Bild darüber, welche Anfragen die Kunden zu welchem Thema an die Bank richten. Kann ein Anliegen nicht direkt vom Service-Center bearbeitet werden, wird eine Pendenz in das Auftragsbuch des zuständigen Kundenberaters platziert und ihm per E-Mail mitgeteilt, bis wann die Anfrage bearbeitet werden muss.

Darüber hinaus können auf diese Weise die gesammelten Informationen im Unternehmen systematisch als Innovationsmotor für die Verbesserung von Produkten und Prozessen genutzt werden.

## Warum PIDAS?

Für Dr. David B. Sarasin, Geschäftsleitungsmitglied der Bank Linth und Ressortleiter «Kunden», war es bei der Evaluation entscheidend, dass beim Aufbau des Service-Centers auf das Know-how eines Partners zugegriffen werden kann, der sol-



Bank Linth CEO Thomas Eichler (links) mit PIDAS-Gesamtprojektleiter Frédéric Monard.



Mitarbeiterin im Service-Center.

che Projekte schon mehrfach erfolgreich realisiert hat. Sein Fazit: «Herausgekommen ist eine Lösung, von der sowohl die Kunden als auch wir profitieren.»

### Projektziele auf einen Blick

- Steigerung der telefonischen Erreichbarkeit
- Entlastung von 22 Geschäftsstellen
- Einbindung eines Service-Centers in die Prozesse und die Kultur der Bank
- Erbringung von Service-Dienstleistungen in exzellenter Qualität
- Erhaltung und Optimierung des internen Wissensmanagements

### Lösungen auf einen Blick

- Design und Rollout der Serviceprozesse über alle Kompetenzstufen und Partner hinweg
- Einführung eines Single Point of Contact (SPOC)
- Einführung effizienter und transparenter Feedback-Prozesse
- Sicherstellung eines klaren und ständigen Wissens- und Informationsflusses

### PIDAS – The Customer Care Company

PIDAS ist ein IT-Dienstleistungsunternehmen, das sich ganz dem Thema Kundenservice verschrieben hat. Zu den strategischen Geschäftsfeldern von PIDAS zählen der Aufbau, die Optimierung sowie der Betrieb von Service-Organisationen wie IT-Helpdesks und Customer-Care-Centers. Das Unternehmen mit Sitz in Zürich, Basel, Wien, Graz und Frankfurt a. M. wurde 1987 als Tochtergesellschaft der POLYDATA-Gruppe in Zürich gegründet und beschäftigt im deutschsprachigen Raum Europas rund 250 Mitarbeitende. [www.pidas.com](http://www.pidas.com).

Die Bank Linth LLB AG bietet ihren Privat- und Firmenkunden das umfassende Angebot einer modernen Universalbank. Mit einer Bilanzsumme von CHF 3826 Mio. (per 31. Dezember 2006) ist sie die grösste Regionalbank der Ostschweiz. Im Geschäftsjahr 2006 erwirtschaftete die Bank mit 213,9 Mitarbeitenden (umgerechnet auf Vollzeitstellen) einen Reingewinn von CHF 20,2 Mio. [www.banklinth.ch](http://www.banklinth.ch).

### Ihr Ansprechpartner:

PIDAS Aktiengesellschaft  
Frédéric Monard, Gesamtprojektleiter  
Telefon: +41 (0)61 278 00 89  
E-Mail: [fmonard@pidas.com](mailto:fmonard@pidas.com)

### Referenzen:



\*FRÉDÉRIC MONARD, Gesamtprojektleiter PIDAS Aktiengesellschaft

### Stimmen zum Projekt

«Die Dienstleistungsqualität des Service-Centers der Bank Linth wird – neben dem grossen Engagement der Mitarbeitenden – dank dem Einsatz modernster technischer Hilfsmittel und klarer Prozesse ermöglicht. Das Zusammenspiel dieser Komponenten ist nicht einfach gut – es ist ausgezeichnet.»

**Thomas Eichler**  
CEO, Bank Linth

«Ich bin hocheifrig, dass die beim Projektbeginn definierten Meilensteine termingerecht erreicht wurden, was in solchen Projekten nicht selbstverständlich ist. Die Projektziele wurden alle erreicht, und dies unter Einhaltung der budgetierten Kosten.»

**Dr. Kurt Mäder**  
Geschäftsleitungsmitglied und Ressortleiter  
«IT/Operations», Bank Linth

«Das effiziente, umfassende und zielgerichtete Projektmanagement der PIDAS hat mich sehr beeindruckt! Das Resultat spricht für sich.»

**Vincenzo Cristofaro**  
Leiter Zahlungsverkehr, Bank Linth

«Professioneller Kundenservice heisst auch, dem Kunden bei nicht sofort lösbaren Anliegen immer ein Leistungsversprechen (Service-Level) abgeben zu können. Dank der zentralen Überwachung der Kundenanliegen kann die Einhaltung dieses Versprechens garantiert werden.»

**Frédéric Monard**  
Gesamtprojektleiter, PIDAS

«Die Einführung des Service-Centers hat eine grosse Entlastung für uns auf den Geschäftsstellen gebracht.»

**Ruth Seliner**  
Privatkundenberaterin, Bank Linth