



# Volksbank Forchheim

## Finanzwesen

### Auf einem Blick

#### Kunde

Volksbank Forchheim eG

#### Internetadresse

www.volksbank-forchheim.com

#### Branche

Bank / Finanzwesen

#### Projektziele

Eine zukunftsfähige Lösung für die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit in allen Filialen

#### Lösungen

Die Analyse-Software Anna4

#### Hauptnutzen für den Kunden

- Erreichbarkeit / Kundenzufriedenheit wird maßgeblich gesteigert
- Effektive Ressourcenplanung

#### Implementierungspartner

TeleSys Kommunikationstechnik GmbH, Breitengüßbach / Bamberg

## „Mit der Analyse-Software Anna4 werden Erreichbarkeit und Kundenzufriedenheit maßgeblich gesteigert“

Uwe Dennerlein | Leiter IT | Volksbank Forchheim

### Kunden wünschen persönliche Betreuung - Bleiben Sie immer erreichbar!

Die Volksbank Forchheim wurde 1904 gegründet und beschäftigt heute 219 Mitarbeiter in 23 Geschäftsstellen. Die Volksbank bietet ihren Kunden alle Arten von Finanzprodukten, von Giro- und Sparkonten über Kredite, Fonds, Aktien, Versicherungen bis hin zu Bausparverträgen und vielem mehr. Auf die Beratung der Kunden wird besonders viel Wert gelegt. Deshalb ist die Volksbank nicht umsonst zum fünften Mal in Folge Testsieger beim Forchheimer Kundenspiegel im Bereich Geldinstitute.

Eine optimale telefonische Erreichbarkeit verschafft Wettbewerbsvorteile. Besonders für die Kundengewinnung ist die telefonische Erreichbarkeit wichtig, da sonst die Konkurrenz einen entscheidenden Vorsprung erhält.

Als Finanzdienstleister geht die Volksbank Forchheim im telefonischen Kundenkontakt mit gutem Beispiel voran. Die Volksbank beschloss, mit einer intelligenten Analyse-Lösung der Aurenz GmbH insbesondere die telefonische Erreichbarkeit zu erhöhen und gleichzeitig den Personaleinsatz zu optimieren.



**Für uns, die Volksbank Forchheim, ist das oberste Ziel, ganz nah am Kunden zu sein.**

Uwe Dennerlein | Leiter IT | Volksbank Forchheim

**Optimierungspotenziale freilegen**

Schon seit langem setzte das Unternehmen auf Software-Lösungen von Aurenz. Mit der Controlling-Software AlwinPro werden die ITK-Kosten der Bank erfasst. Die Software ist von der Fiducia IT AG sicherheitstechnisch geprüft und freigegeben. Die Tatsache, dass die Softwarelösungen kontinuierlich weiterentwickelt werden und sich dadurch ständig neue Optimierungspotenziale nutzen lassen, war für die Entscheidungsträger ein wichtiges Argument für Anna4 von Aurenz.

Anna4 analysiert, anders als beispielsweise spezielle Callcenter-Lösungen, das Telefonaufkommen über das gesamte Unternehmen. Umfassende Reports zeigen anschaulich wie viele Anrufe verloren gehen und wo versteckte Potenziale in der TK-Infrastruktur schlummern.

Bei der Migration auf eine neue TK-Anlage durch TeleSys Kommunikationstechnik Breitengüßbach / Bamberg konnte die herstellerübergreifende Analyse-Software Anna4 problemlos integriert werden.

**Kundenanpassung und maßgeschneiderte Entwicklungen**

Zur Anpassung an die Kundenbedürfnisse wurde die Analyse-Software mit der Auswertung von internen Gesprächen erweitert. Damit kann nun zwischen internen Gesprächen und externen Kundenanrufen unterschieden werden.

**Hohe Flexibilität und schnelle Reaktion**

Die Entwicklungs- und Implementierungsphasen konnten innerhalb von wenigen

Tagen durchgeführt werden. „Der gemeinsame Erfolg begründet sich in der hervorragenden Zusammenarbeit mit dem kompetenten Aurenz Implementierungspartner TeleSys Kommunikationstechnik GmbH“ erklärt Uwe Dennerlein. Die Volksbank Forchheim nutzt die Analyse-Software, um überprüfen zu können wie nahe sie ihrem Ziel sind. Die Software-Lösung hilft dabei, die Qualität der Telefonzentrale zu ermitteln. Die Auswertung in Abbildung 1 zeigt anschaulich, dass die Gruppe insgesamt 4.088 mal angerufen wurde. Dabei wurden 3.492 Anrufe (85,4%) angenommen, 440 Anrufe (10,8%) gingen

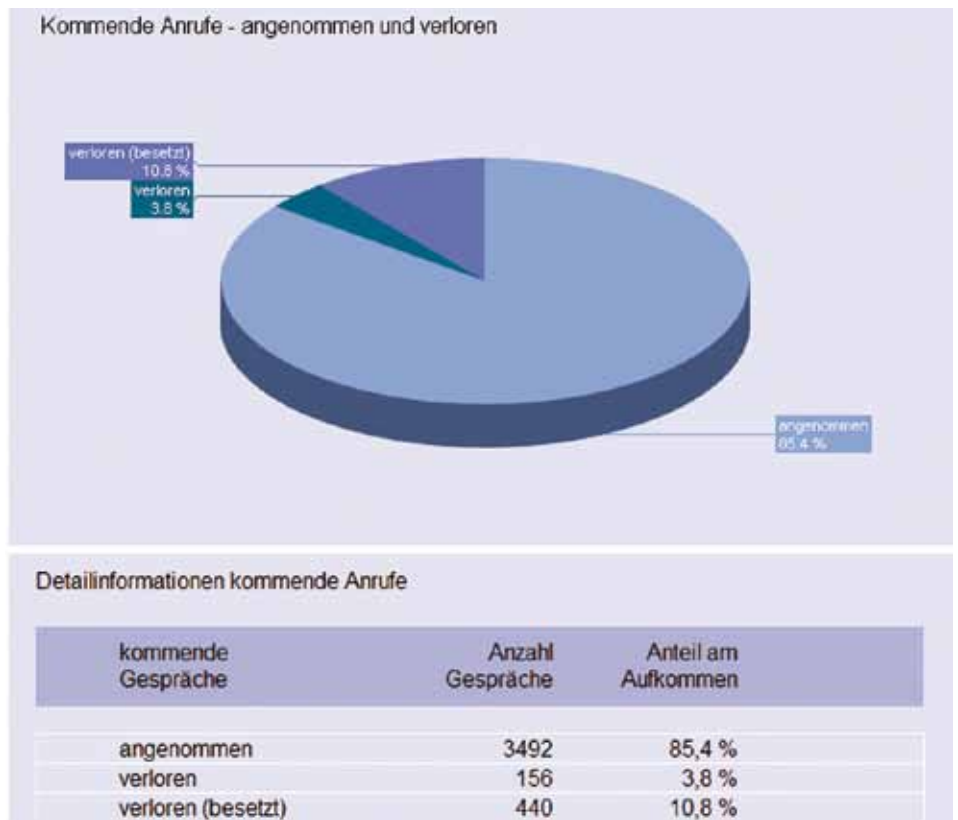


Abbildung 1: Verarbeitung kommender Anrufe auf eine Gruppe, Auswertungszeitraum: 1 Monat

verloren weil zur Anrufzeit besetzt war und 156 der Anrufe (3,8%) wurden nicht entgegen genommen. Die Volksbank Forchheim optimiert auch ihren Mitarbeitereinsatz durch die Ermittlung der Spitzen bei Telefonanrufen in den einzelnen Abteilungen. (siehe Abbildung 2)

### Den Service kontinuierlich steigern

„Mit der eingesetzten Lösung Anna4 werden Erreichbarkeit und Kundenzufriedenheit maßgeblich gesteigert. Das Analysetool hilft uns bei der Ressourcenplanung und zeigt uns die Auslastung sowie den Service-Level, den wir in den Filialen und Abteilungen erreichen. Alles in allem sind wir sehr zufrieden, wie uns Anna4 hilft, unsere Kundenzufriedenheit zu steigern.“ erklärt Herr Dennerlein. Durch Kundenreferenzen kann die Volksbank Forchheim erschließen, wie zufrieden ihre Kunden

„ Mit den Aurenz-Lösungen kommen wir dem Ziel, unseren Service kontinuierlich zu steigern, einen großen Schritt näher. “

*Uwe Dennerlein | Leiter IT | Volksbank Forchheim*

sind: „Die Mitarbeiter der Volksbank Forchheim sind sehr professionell. Sie geben uns das Gefühl, nicht einer von vielen Kunden zu sein.“

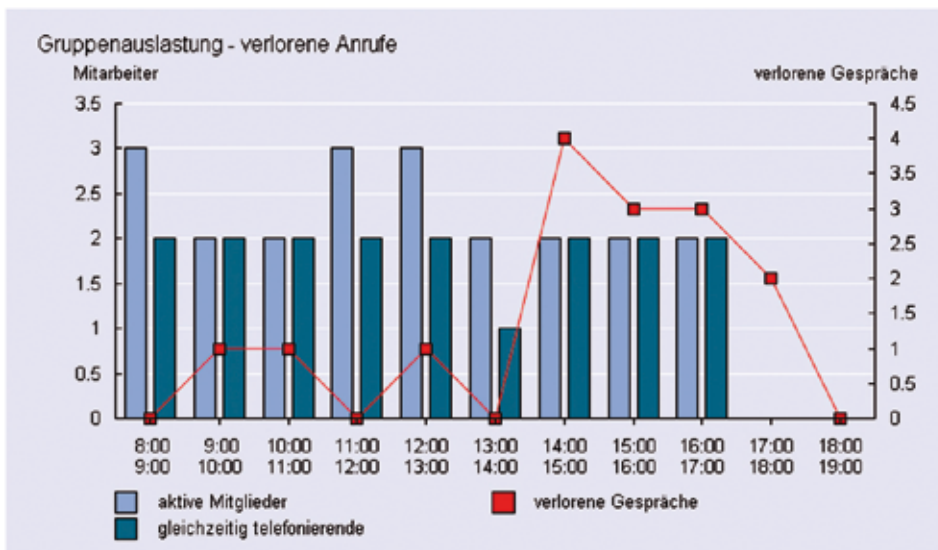


Abbildung 2: Gruppenauslastung - verlorene Anrufe, Auswertungszeitraum: 1 Tag

## 100% TeleSys

Als Systemhaus und Softwarehersteller für Contact und Service Center Lösungen sind wir von TeleSys Spezialisten für Kampagnenmanagement, CRM und den dazugehörigen Telekommunikations- und ACD Anwendungen inkl. Beratung, Implementierung, Service und Entwicklung. Wir bieten mit dem TS DialogCenter eine eigene Dialogmarketing/CRM-Software im In-/ Outbound. Betriebliche Prozesse werden optimiert, um ein umfassendes Kundenmanagement zu erreichen.

## 100% Aurenz

Seit 1983 geben wir von Aurenz unser Bestes, damit Sie alles aus Ihrer ITK-Infrastruktur herausholen. Softwareprodukte von Aurenz erhöhen Ihre Produktivität, senken Kosten und schaffen volle Transparenz. Mit der Erfahrung aus über 25.000 Installationen gehört Aurenz heute zu den führenden Experten für intelligente Softwarelösungen und Datenschutz im ITK-Umfeld. Gemeinsam mit unseren Technologiepartnern geben wir auch in Zukunft täglich 100 Prozent, um Kommunikation für Sie erfolgreicher zu machen.

### aurenz GmbH

Am Kührain 24 | D-72622 Nürtingen | Tel. +49 (0) 7022 93355-0 | Fax +49 (0) 7022 93355-30 | [www.aurenz.de](http://www.aurenz.de) | [info@aurenz.de](mailto:info@aurenz.de)



**Unsere besten auf einen Blick:** WebFox, trennt Privat von Dienst im Netz | Anna4, die Analyse-Software für das unternehmensweite Telefonverhalten | AlwinPro Care, ITK- & Entertainmentabrechnung für das Gesundheitswesen | AlwinPro, die Controlling-Software für Ihre ITK-Kosten