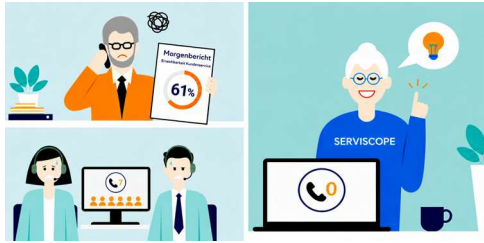


SERVISCOPE – NAH DRAN

#03 | KUNDENSERVICE – KLINGELMARATHON



08:34 Uhr – Vorstandsbüro

Johannes legt den Morgenbericht auf den Tisch und runzelt die Stirn. Die Zahlen sind eigentlich in Ordnung. Aber eine Zeile fällt ihm ins Auge: Die Erreichbarkeit des Kundenservices – Diese Woche liegt der Wert bei 61 Prozent.

Er kennt den Richtwert. Er kennt auch die Erwartung seiner Kunden. Und er weiß: 61 Prozent bedeuten, dass fast jeder dritte Anruf ins Leere geht.

Das ist für seine Kunden kein Randproblem, sondern ein Vertrauensproblem.

Er ruft kurz im Kundenservice an. Besetzt. Er legt auf und geht persönlich vorbei.

08:51 Uhr – Kundenservice

Der Raum ist voll. Alle Plätze besetzt, alle Leitungen belegt. Trotzdem blinken auf dem Dashboard noch sieben Anrufe in der Warteschleife. Eine Mitarbeiterin beendet ein Gespräch, atmet kurz durch und nimmt sofort den nächsten Anruf an.

Johannes stellt keine Fragen. Er erkennt die Lage auf den ersten Blick.

Der Quartalsbeginn, die laufenden Pfändungsbearbeitungen, dazu ein Sonderaktionsbrief, der letzte Woche rausgegangen ist und jetzt Rückfragen produziert. Das alles trifft gleich-

zeitig ein. Das Team arbeitet sauber. Aber die Mitarbeiter sind am Limit.

„Wie lange geht das schon so?“,

fragt Johannes eine Teamleiterin.

„Seit drei Wochen.“

Mit kurzen Verschnaufpausen.“

Er nickt. Sagt nichts. Aber ihm ist klar: Das lässt sich intern nicht einfach lösen. Nicht kurzfristig. Nicht ohne Risiko für die Qualität.

11:15 Uhr – Das entlastende Gespräch

Johannes muss handeln. Er ist kein Mann langer Vorreden und erklärt Juliane von Serviscope die Situation kurz und knapp: Erreichbarkeit unter Richtwert, Team am Limit, Belastungsspitzen nicht planbar.

Juliane hört zu und antwortet:

„Das ist genau das, wofür wir das KundenserviceCenter aufgebaut haben.“

Wir springen ein, wenn euer Team nicht mehr skalieren kann – nahtlos, im Namen eurer Bank, mit eurem Ton.“

„Und die Qualität?“,

fragt Johannes.

„Bankfachlich ausgebildete Mitarbeitende, direkt in euren Systemen.“

Serviscope ist kein Callcenter von der Stange.“

Johannes lehnt sich zurück. „Wann könnten wir starten?“

„Wir planen den Einstieg gemeinsam mit euch und sorgen für einen reibungslosen Start.“

Johannes nickt. „Dann sollten wir keine Zeit verlieren.“

16:48 Uhr – Fazit

Am späten Nachmittag schaut Johannes noch einmal auf das Dashboard. Die Warteschleife: leer. Das Team: ruhiger. Nicht weil weniger los ist, sondern weil die Last jetzt auf mehr Schultern verteilt ist.

Er schreibt eine kurze Notiz für den nächsten Vorstandsbericht: Erreichbarkeit stabilisiert. Weiterführen.

Dann schließt er den Laptop. Pünktlich.

Im Flur wartet Stefanie kurz auf ihn.

„Johannes, eine Sache noch. Mir fällt seit Wochen auf, dass wir in den Prozessen ständig an denselben Stellen hängen bleiben. Falsche Adressen, doppelte Datensätze, Konten, die seit Jahren keiner mehr angefasst hat. Wir verlieren jeden Tag Zeit, weil wir mitten im Vorgang nachrecherchieren müssen.“ Johannes bleibt stehen. „Das müssen wir lösen, bevor wir an irgendetwas anderes denken.“

Leistungen im Fokus

- KundenserviceCenter – bankfachlich ausgebildete Mitarbeitende übernehmen eingehende Anrufe im Namen der Bank
- Erreichbarkeitsmanagement – flexible Skalierung bei Peaks, Sonderaktionen und saisonalen Schwankungen
- Omnikanal-Service – Telefon, E-Mail und digitale Kanäle aus einer Hand
- Direkte Systemarbeit – Serviscope arbeitet in den Systemen der Bank, keine Medienbrüche
- Entlastung des internen Teams ohne Qualitätsverlust am Kundenkontakt

Der Ablauf

1. **Bestandsaufnahme:** Analyse der aktuellen Erreichbarkeitsquoten, typischer Peakzeiten und häufigster Anrufgründe
2. **Kanaldesign:** Gemeinsame Definition, welche Anliegen Serviscope übernimmt und welche intern verbleiben
3. **Einrichtung:** Serviscope wird in die Systeme und Prozesse der Bank eingebunden
4. **Betrieb:** Flexibler Einsatz je nach Auslastung – Serviscope skaliert mit, wenn das interne Team an Grenzen stößt
5. **Messung:** Regelmäßiges Reporting zu Erreichbarkeit, und Gesprächsqualität – transparent und nachvollziehbar