SERVISCOPE – NAH DRAN

#06 | PFÄNDUNGSHOTLINE – DIE WELLE 2.0



08:19 Uhr – Vertriebsbereich
Katharina hat eigentlich einen guten Morgen. Drei Kundentermine im Kalender, das Team ist da, die Plattform läuft. Seit Serviscope die Routineaufgaben übernommen hat, ist spürbar mehr Luft im Betrieb.

Bis eine Beraterin auf sie zukommt.

„Katharina, ich bekomme gerade Anrufe von Kunden, die Fragen zu ihrer Pfändung haben.

Das läuft irgendwie wieder bei uns auf."

Katharina runzelt die Stirn. Das Problem kennt sie, aber sie dachte, es wäre gelöst.

Sie geht kurz in die Marktfolge. Stefanie hat denselben Ausdruck im Gesicht wie an jenem Montag vor ein paar Wochen. Nur diesmal ist es kein Quartalsbeginn. Es ist ein neues Thema: Ein großer Arbeitgeber in der Region hat Insolvenz angemeldet. Die Pfändungseingänge steigen schlagartig. Und mit ihnen die Anrufe von Schuldnern, die nicht verstehen, was auf ihrem Konto passiert. Von Beratern, die keine Antwort haben. Von Kollegen, die weiterleiten, weil sie auch nicht weiterhelfen können.

Die Welle ist wieder da. Nur diesmal kommt sie von einer anderen Seite.

Katharina spricht kurz mit dem Vorstand. Sie bekommt grünes Licht und ruft Juliane direkt an. Diesmal ohne lange Erklärung, denn die Situation kennt Juliane schon aus den Vorgesprächen. Aber der Kontext ist neu: Es sind nicht nur Volumenspitzen in der Bearbeitung. Es sind die Kundenkontakte drumherum, die das System verstopfen.

„Die Sachbearbeitung läuft bei euch schon stabil",

sagt Juliane.

„Aber wenn die Anrufe trotzdem wieder beim Vertrieb landen, fehlt noch eine Schicht.

Dafür haben wir die Pfändungs-Hotline."

Katharina hört zu.

Juliane erläutert weiter:

„Wir übernehmen den direkten Kundenkontakt rund um Pfändung:

Schuldner, die Fragen zu ihrem P-Konto haben, Anrufe zu Freibeträgen, Buchungsanfragen. Euren Beratern landet nichts mehr davon auf dem Tisch. Die Übergabe ist sauber, die Antworten kommen von uns, im Namen eurer Bank."

„Und wenn das Volumen wieder schwankt?"

„Dann skalieren wir. Genau dafür sind wir da."

Katharina legt auf. Und denkt: Eigentlich hätten sie das von Anfang an so aufsetzen sollen. Nicht als Erweiterung – als Standard.

16:48 Uhr – Fazit
Am Nachmittag ist der Vertriebsbereich wieder ruhig. Keine Anrufe mehr, die umgeleitet werden. Keine Berater, die nach Antworten suchen, die nicht ihre sind.

Katharina schaut auf den Kalender.
Drei Kundentermine heute. Alle haben stattgefunden.

Vor ein paar Wochen hätte eine Welle wie diese den ganzen Vertrieb lahmgelegt.
Heute hat sie kaum noch jemand bemerkt.
Nicht, weil sie kleiner geworden wäre, sondern weil das System dahinter inzwischen ein anderes ist: Sachbearbeitung läuft, Daten stimmen, Routineprozesse sind automatisiert, und die Hotline fängt ab, was sonst beim Vertrieb landet.

Stabil bleiben, wenn's eng wird. Genau das hatten sie sich vorgenommen.

Leistungen im Fokus

- Pfändungshotline – Serviscope übernimmt eingehende Anrufe von Schuldnern direkt im Namen der Bank
- Bearbeitung von P-Konto-Anfragen, Freibeträgen und Buchungsaufträgen
- Entlastung des Vertriebs von pfändungsbezogenen Kundenkontakten
- Flexible Skalierung bei unvorhergesehenen Volumenspitzen
- Saubere Übergabe zwischen Pfändungsbearbeitung, Hotline und Vertrieb

Der Ablauf

1. **Bestandsaufnahme:** Analyse, wo pfändungsbezogene Kundenkontakte aktuell auflaufen – Vertrieb, Marktfolge oder beide
2. **Schnittstellendesign:** Definition klarer Übergabepunkte zwischen Pfändungsbearbeitung, Hotline und internem Team
3. **Hotline-Einrichtung:** Serviscope übernimmt eingehende Anrufe rund um Pfändung im Namen der Bank
4. **Skalierungsmechanismus:** Kapazitäten werden flexibel gesteuert – Serviscope fängt Spitzen auf, bevor sie das interne Team erreichen
5. **Messung:** Rückgang der internen Weiterleitungen und gewonnene Beratungszeit werden regelmäßig ausgewertet