

Case Study

Über 20 Jahre **Customer Excellence** für eine der größten deutschen Bankengruppen



Seit 2004 unterstützt Capita eines der größten deutschen Bankinstitute im **Customer Care und Sales-Service**. Gestartet mit spezialisierten Outbound Projekten, wie z.B. der **Filial-Terminvereinbarung**, entwickelte sich schnell eine vertrauensvolle Geschäftsbeziehung, in der Capita heute ein breites Spektrum an Inbound und Outbound Services für die Bank erbringt. Von **Outbound-Kampagnen** zu Themen wie Investment und Kundenbindung, bis hin zu **Inbound-Hotlines** für **klassisches Telefonbanking** und **AGB-Hotlines**. Das Capita Team, von über 180 Mitarbeiter*innen, wird von der Bank als flexibler, zuverlässiger Partner geschätzt, der seine Zusagen stets erfüllt.

Herausforderungen

Veränderte Kunden-
erwartungen an
optimalen
Service

Konkurrenz- und
Kostendruck im
Bankenbereich
wächst von Jahr
zu Jahr

Die Einführung
digitaler
Lösungen ist im
Bankensektor
aufgrund der
Datensensibilität
besonders
schwierig

Projekt Highlights



2004

**Beginn der
Partnerschaft**



2 Mio.

**Inbound-
Kontakte / Jahr**



700 Tsd.

**Outbound-
Kontakte / Jahr**

Das Capita Konzept



Durch effiziente Kundenkommunikation, eine optimierte Einsatzplanung sowie ein leistungsfähiges Nearshoring-Konzept, das in Sofia auf C1 Niveau abgebildet wird, werden erhebliche Kostensenkungen ohne Kompromisse bei der Qualität erreicht.



Über 180 spezialisierte Capita Kundenberater*innen, sind auf das breite Aufgabenspektrum im In- und Outbound sowie die zielgruppengerechte Ansprache geschult und übererfüllen regelmäßig die Zielvorgaben.



Capita bietet als einer der größten europäischen Anbieter für CX-Outsourcing eine Vielzahl an Omni-Channel-Fähigkeiten und Gen-AI Lösungen, die flexibel in das bestehende Projektumfeld eingebunden werden können.



Die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften werden durch turnusmäßige Kontrollen sichergestellt. Die Projekte der Bank werden im Closed-Job abgebildet. Alle Mitarbeiter*innen verfügen über tadellose polizeiliche Führungszeugnisse.

„Capita zeichnet sich immer wieder als zuverlässiger und sehr flexibler Partner unseres Unternehmens aus und ist somit ein Garant für unseren gemeinsamen Erfolg. Getroffene Zusagen werden immer zu 100 % erfüllt.“

Kundenzitat

