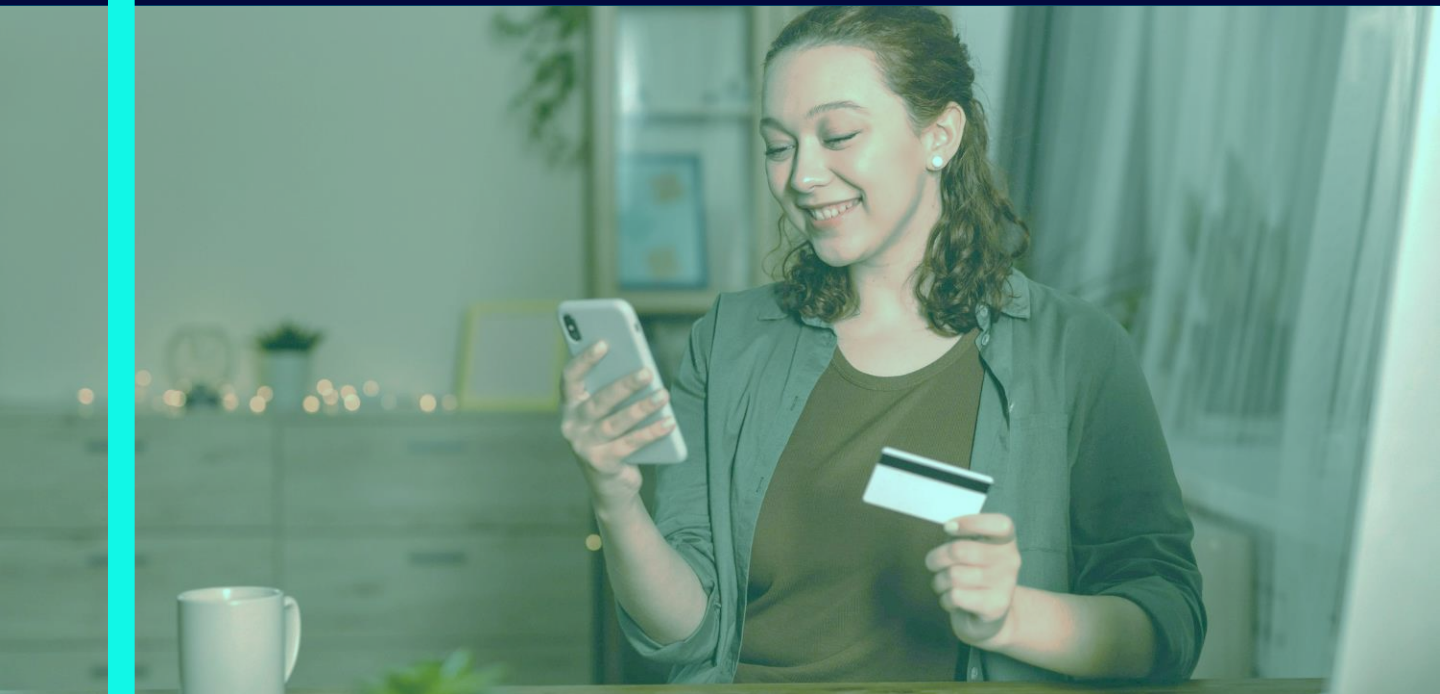


Case Study Finanzbranche

Spezialisierung mit System: So gelingt Servicekonsistenz im Banken-Ökosystem



Im Rahmen der Zusammenarbeit mit einer führenden Bank stand die Sicherung eines einheitlichen Serviceerlebnisses über mehrere Dienstleister hinweg im Fokus. Unser Schwerpunkt lag auf der technischen Umsetzung und Optimierung des Digitalbankings.

Gemeinsam mit dem Auftraggeber haben wir ein spezialisiertes Routing und die Integration komplexer Prozesse eingeführt. Nach erfolgreicher Standardimplementierung erweiterten wir die Kooperation um die Umsetzung eines Ratenkreditprodukts inklusive Outbound-Telefonie, stets mit dem Ziel: nahtlose Kundenerlebnisse bei wachsender Produktvielfalt.

Herausforderungen

Reduzierung der sehr hohen durchschnittlichen Bearbeitungszeit (AHT).

Steigerung der Servicequalität und Optimierung der Effizienz.

Reibungslose Erreichbarkeit über alle Kanäle.

Wie wir helfen konnten



11 %

Reduzierung
der Average
Handling
Time (AHT)



13 %

Steigerung
der Service-
qualität



23 %

Steigerung
der Kunden-
zufriedenheit
auf 4,3 von 5



95 %

Call-Abnahme
des
Auftraggebers

Unser Ansatz



Wöchentliche Silent Monitorings halfen, Stärken und Schwächen der Mitarbeitenden zu erkennen. Führungskräfte führten regelmäßig eigene Calls, um nah an den Agenten-Themen zu bleiben. Ergänzt wurde dies durch eine Impact-Analyse, die Qualität und Quantität kontinuierlich verbesserte.



Coachinginseln verbesserten kommunikative und qualitative Fähigkeiten durch gezielte Betreuung. Silent-Monitoring-Daten lieferten hierfür die Grundlage, um individuelle Entwicklungsfelder zu identifizieren und Best Practices zu verstärken.



Multiplikatoren wurden im Train-the-Trainer-Format geschult, um Fachwissen und gemeinsames Verständnis zu stärken – kombiniert mit Teambuilding-Effekten.



Flexible Arbeitszeitmodelle (4-Tage-Woche und kurze Freitage) erhöhten die Erreichbarkeit an Spitzentagen und die MA-Zufriedenheit durch längere Wochenenden.

“Capita ist immer offen in der Kommunikation und sehr flexibel. Beim Beschreiten neuer Wege stehen sie bereit.“

Auftraggeber über die Partnerschaft mit Capita

