



» Kundenzufriedenheit
hat einen Namen «

HiPath ProCenter

www.siemens.de/hipath

SIEMENS

Die Herausforderungen des Marktes.

Studien der Industrie belegen eindeutig: Wenn Probleme nicht beim ersten Kontakt mit dem Kunden geklärt werden, besteht die Gefahr, dass die Kunden zum Mitbewerber abwandern.



» Kunden verliert, wer die Erwartungen enttäuscht «

Als Kundenkontakte noch ausschließlich telefonisch abgewickelt wurden, genügte ein gut funktionierendes ACD-System, um alle Anforderungen an ein Call Center zu erfüllen. Heute hat die Mehrzahl Ihrer Kunden einen Internet-Zugang und kommuniziert auch über Medien wie E-Mail oder SMS. Die IP-Telefonie ist dabei, ein Massenmarkt zu werden, der einen Boom neuer serverbasierter Telefonprodukte auslösen wird. Wirtschaftsanalysten schätzen, dass bereits 2006 die Mehrzahl der Agenten-Arbeitsplätze IP-basiert sein wird.

HiPath ProCenter weist den Weg zu zufriedenen Kunden und maximaler Kundenbindung.

Faktoren, die die Kundenzufriedenheit mindern.

Das Problem, auf Anhieb einen kompetenten Gesprächspartner zu erreichen, ist für 60%¹ aller Kunden der Hauptgrund für Unzufriedenheit. Werden Kundenprobleme schnell gelöst, steigt dagegen die Rate der erneuten Kundenaufträge um 89%¹.

Faktoren, die Ihre Kosten in die Höhe treiben.

Falsche Erstverbindungen sind außer für Kundenunzufriedenheit auch für mindestens 30%² der Betriebskosten verantwortlich. Fast 70%³ der Gesamtkosten Ihres Contact Centers werden dafür ausgegeben, Agenten zu rekrutieren, zu schulen und im Unternehmen zu halten.

Kosten, die Sie drastisch senken können, wenn Sie eine Lösung wählen, die mit Ihrem Bedarf wächst.

Die Herausforderungen für Ihr Unternehmen.

Wer an der Ausstattung seines Contact Centers spart, zahlt einen hohen Preis: Unzufriedene Kunden, sinkende Verkaufszahlen durch ausbleibende Neuaufträge und bleibende Schäden für Ihr Image sind Folgen einer mangelhaften Bearbeitung der Kundenkontakte.

Quellen:

- 1 Center for Customer Driven Quality at Purdue University, USA
- 2 Call Center Managers Forum
- 3 Andrew Woudstra, Colleen Huber & Kerri Michalczuk – Athabasca University, USA



Kunden gewinnt, wer das richtige Contact Center wählt.

Das HiPath ProCenter Portfolio bietet vielfältige Funktionen, die die Zusammenarbeit regeln und über den aktuellen Mitarbeiter-Status im gesamten Unternehmen informieren. Jede Kundenanfrage wird – egal, über welchen Kanal kommuniziert wird – zu dem am besten geeigneten Agenten weitergeleitet. So kann in den meisten Fällen bereits der erste Kundenkontakt erfolgreich abgeschlossen werden. HiPath ProCenter ermöglicht auch Remote Agenten effektives Arbeiten und vereinfacht die Steuerung und Administration.

Wie kann Ihr Contact Center die Kundenzufriedenheit erhöhen?

Der erste Kontakt muss das Kundenproblem lösen! Die HiPath ProCenter Lösungen ermöglichen es, die verschiedenen Kanäle der Interaktion mit den Kunden auf dem gleichen Effizienz-Niveau zu bearbeiten. Kundenkontakte können zu den besten verfügbaren Agenten geleitet werden.

Mithilfe innovativer Tools können sich Agenten in ihrer Gruppe austauschen oder Experten und Supervisor hinzuziehen, um ein Kundenproblem zu lösen. Die Erhöhung der Verfügbarkeit der Agenten und die unternehmensweite Ausschöpfung von Ressourcen erlauben es Ihnen, sich auf die Geschäfte zu konzentrieren, die das höchste Umsatzpotenzial versprechen.

Die anpassungsfähigen HiPath ProCenter Lösungen lassen sich in Ihre Back-Office Anwendungen integrieren und helfen Ihnen, die Geschäftsprozesse im gesamten Unternehmen zu verbessern.



» Denken Sie an die Zukunft «

Kriterien, die die Qualität Ihres Contact Centers bestimmen.

Wie Sie die Personal- und Managementkosten in den Griff bekommen.

Ein erstklassiger Kunden-Service muss nicht zwangsläufig hohe Investitionen in Personal bedeuten. Die Real Time Management-Tools und Report Funktionen für effizienteres Arbeiten, die HiPath ProCenter bietet, erhöhen die Produktivität jedes einzelnen Agenten.

Zukunftsweisende Technologien, die dem Kunden Selfservice-Optionen für den Abruf von Informationen über Telefon oder Web bieten, entlasten Ihre Mitarbeiter und steigern darüber hinaus die Effizienz Ihrer Marketingaktivitäten.

Alles spricht für Siemens.

Profitieren Sie von der globalen Erfahrung eines innovativen Unternehmens. Kunden in aller Welt vertrauen Siemens, wenn es um zuverlässige Lösungen für den wichtigsten aller Unternehmensbereiche geht: die Kommunikation.

- Siemens ist der weltweit führende Anbieter von Kommunikations-Technologien mit globaler Präsenz in über 160 Ländern.
- Siemens ist eines der finanziell stabilsten Unternehmen der Welt.
- Siemens bietet zur kompletten Lösung das komplette Service Portfolio – vom qualifizierten Consulting bis zum 24-Stunden-Service mit Technikern vor Ort.

Das HiPath ProCenter Portfolio – weltweit erste Wahl bei Contact Centern.

Vorteile einer HiPath ProCenter Lösung:

- **Steigerung von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.**
Mit HiPath ProCenter Lösungen können Sie Ihr Augenmerk auf die Dinge legen, die Ihren Kunden wichtig sind, wie z.B. jeden einzelnen Kunden individuell betreuen und Feedback Optionen anbieten.

- **Steigerung der Produktivität.**

Ihre Mitarbeiter sind Ihr wertvollstes Kapital – es ist entscheidend, dass sie die Werkzeuge bekommen, die ein effektives und effizientes Arbeiten ermöglichen. Ihre Manager sollten Ihre Leistungen jederzeit an etablierten Standards messen können.

- **Optimale Steuerung des Kontaktvolumens.**

Intelligente Routing-Funktionen und Prozesse erfüllen alle Anforderungen an ein Contact Center. Jeder Kunde wird zu dem am besten geeigneten Mitarbeiter geleitet – für einen erfolgreichen Abschluss des Erstkontakts.

- **Niedrigere Kosten des Kundenkontakt-Managements.**

Die fortschrittlichen Desktop Tools für Agenten und Manager ermöglichen ein effizientes und komfortables Arbeiten.

- HiPath ProCenter unterstützt die modular aufgebauten HiPath Kommunikationsplattformen 3000/4000/8000. Die innovativen HiPath Real Time IP Systeme bieten Zuverlässigkeit und Investitionsschutz.
- Ein Contact Center ist Umschlagplatz für sensible Daten und Informationen aller Art. Deshalb bieten wir Ihnen speziell auf Ihren erhöhten Sicherheitsbedarf abgestimmte HiPath Security Lösungen. Von der Beratung bis zur Implementierung kommt bei uns alles aus einer Hand.

So wählen Sie die richtige Lösung.

Ihre langfristigen Unternehmensziele sollten bei Ihrer Entscheidung eine wichtige Rolle spielen. Wählen Sie ein zukunftssicheres, flexibles Contact Center, das Ihnen hilft, die Kundenzufriedenheit und die Kundenbindung zu erhöhen, die Produktivität der Mitarbeiter und des Managements zu steigern und die Betriebskosten zu senken.

Wie Sie ohne hohe Investitionen neue IP-Technologien einführen.

HiPath ProCenter Lösungen unterstützen TDM-, Konvergenz- und reine IP-Umgebungen. Damit haben Sie die Möglichkeit, VoIP Leistungen nahtlos in ihre bestehenden leitungsvermittelten Systeme zu integrieren. So nutzen Sie alle Vorteile fortschrittlicher Technologien und schützen dabei Ihre Investitionen.

Wie Sie sich Wettbewerbsvorteile verschaffen.

Mit HiPath ProCenter Lösungen haben Sie die Möglichkeit, die Gewohnheiten Ihrer Kunden besser zu erkennen und Kundenwünsche optimal einzuordnen. Eine effiziente Steuerung spezieller Service-Angebote berücksichtigt besonders umsatzstarke Kunden.

So wählen Sie den richtigen Partner.

Achten Sie darauf, dass Ihre Contact Center Lösung von einem der innovativsten Unternehmen entwickelt wird. Nur so sind Sie bei dem schnellen Technologiewandel auf der sicheren Seite. Achten Sie auf Erfahrung, Kompetenz und komplette Lösungen. Und nicht zuletzt sollten Sie einen Partner wählen, der ein breit gefächertes Service Portfolio bieten kann.



HiPath Professional Services bieten:

- **Consulting**

Beratungs-Services, die Unternehmen unterstützen, die Effektivität von Arbeitsabläufen und technologischen Strategien zu analysieren und zu verbessern. Consulting-Services beinhalten die folgenden Portfolio-Elemente:

- **Integration und Entwicklung**
Services, die RTC/IT Lösungen, Anlagen und Prozesse auf den individuellen Bedarf hin maßschneidern oder entwickeln, um sie dann in die bestehende Infrastruktur zu integrieren. Integration und Development Services implementieren die von den Consultants ausgearbeiteten Entwürfe und umfassen drei Kategorien: System Integration, Development und Customization Services.

- **Schulung/Training**
Diese Services liefern Schulungen, die sich am Kontext der Branche orientieren – für Anwender und Administratoren, deren Aufgabe es ist, die eingesetzten Lösungen und Anwendungen zu betreuen.

- **Project Management**
Services, die Projekte organisieren und realisieren. Sie stellen das Erreichen der Zielvorgaben über das gesamte Spektrum sicher – von der abgestimmten Projektausführung über Lieferbarkeit, Qualität, Dauer und Kosten.

Klein, aber leistungsstark: HiPath ProCenter Compact.

Die kostengünstige Lösung für bis zu 32 Agenten, basierend auf der neuartigen integrierten Anrufverteilung UCD (Uniform Call Distribution).

- Verbessert die Strategien für die Anrufverteilung, erhöht die Produktivität und verbessert die Entscheidungen.
- Flexible Wallboard Views zur effizienten Steuerung eingehender Anrufe.
- Reporting-Tools zur Echtzeit-Überwachung der Agenten-Aktivitäten und Langzeit-Statistiken verbessern die Produktivität und erleichtern Management-Entscheidungen.
- Daten Export-Funktionen integrieren Ihre vorhandenen Anwendungen und erhöhen die Effizienz.
- Mehrsprachiger Support für reibungslosen Betrieb.
- Einfache Installation und Konfiguration.
- Leicht und intuitiv zu bedienen.

Multimedia für mittlere Unternehmen: HiPath ProCenter Agile.

Das flexible Contact Center für bis zu 64 Agenten, über das gruppenbasierte Multimedia-Aktivitäten abgewickelt werden können. Für Einzelunternehmen ebenso geeignet wie für Firmen mit weit verteilten Standorten.

- Modularer Aufbau für den flexiblen Ausbau Ihres Contact Centers, damit Sie problemlos wachsen können.
- Gruppenbasierte Multimedia-Optionen mit Unified Routing, Queuing und Reporting. Die modulare Architektur macht den Ausbau zum Multi-Channel Contact Center erschwinglich und ist einfach zu implementieren.
- Workflow-Style Routing Design Tool für Multimedia Routing Strategien. Voll integrierte automatische Interactive Voice Response IVR und Selfservice-Optionen für die Kunden entlasten die Mitarbeiter. Ergebnis: Messbar höhere Kundenzufriedenheit und geringere Fluktuation.
- Agenten initiieren webbasiert Ihre Rückrufe, leiten aktiv Rückrufe beim Verlassen einer Warteschlange ein und bearbeiten ebenfalls proaktiv E-Mail-Kontakte. All dies erleichtert Nachfass-Aktionen und ermöglicht den Agenten in Eigeninitiative auf den Kunden zuzugehen.
- Innovative, einfach zu bedienende Kommunikations-Tools für alle Medien. Optimiert die Produktivität der Agenten durch die Beschleunigung der Bearbeitung von Kontakten und reduziert die Notwendigkeit, die Agenten zu schulen.
- Schneller Aufruf der Kundendaten über Microsoft CRM Pop-up Fenster verbessern die Kundenbindung und erhöhen den Wert Ihrer CRM-Aktivitäten.
- Visuelle Steuerung der Anwesenheit und Verfügbarkeit der Agenten über die innovative „Team Bar“ mit integriertem Tool für reibungslose Zusammenarbeit im Contact Center oder mit Experten und Erfahrungsträgern überall im Unternehmen. Erhöht die Produktivität und beschleunigt die erfolgreiche Bewältigung der Erstkontakte.
- Externe und mobile Agenten werden nahtlos in das Kommunikationsgeschehen Ihres Contact Centers integriert. Schafft maximale Flexibilität für den Personaleinsatz des Contact Centers und erlaubt die Rekrutierung der besten Personalressourcen unabhängig von deren Standort.

» Funktionen, die Mehrwert schaffen «



**State of the Art, universell und anpassungsfähig:
HiPath ProCenter Enterprise.**

Enterprise Contact Center Lösung für bis zu 750 aktive Agenten. Für Contact Center in Unternehmen, die Skills Based Routing benötigen und Multimedia Kundenkontakte abwickeln. Für einen einzelnen Standort ebenso geeignet wie für verteilte Agenten und vernetzte, geografisch weit auseinander liegende Standorte.

- Modularer Aufbau für kostengünstigen Ausbau.
- Fortschrittliches Skills Based Routing – die Kunden werden automatisch an den Agenten weitergeleitet, der das Problem am besten lösen kann.
- Skalierbares und erweiterungsfähiges Multimedia Contact Center, das sich jederzeit problemlos Ihren Ansprüchen anpasst.
- Multimediakontakte werden an einem gemischten Desktop bearbeitet mit Echtzeit-Tools für die effiziente Kontrolle über die Verfügbarkeit der Nutzer. So werden Arbeitszeit, Zeit für Schulungen und Kosten gespart. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter wächst.
- Innovative „Team Bar“ für die Agenten – zum visuellen Aufspüren und Anzeigen der Verfügbarkeit weiterer Nutzer überall im Unternehmen.
- Echtzeit-Tools für Anwesenheit und Zusammenarbeit integrieren Experten und Entscheider im ganzen Unternehmen. Es können mehr Kundenanfragen bereits beim ersten Kontakt gelöst werden. Das Ergebnis: spürbar höhere Zufriedenheit bei Kunden und Mitarbeitern.
- Intuitiver, integrierter Agenten Desktop für einfache und effiziente Bearbeitung von Multimedia Kundenkontakten verbessert die Erreichbarkeit für den Kunden, senkt die Betriebskosten und steigert die Produktivität.

- Unterstützt simultane Kundenkontakte über Telefon, Web Collaboration und E-Mail – für ergiebige Kundenbeziehungen durch Nutzung verschiedener Medien.
- Umfassende Multi-Channel Kontaktfunktionen einschließlich Interactive Voice Response IVR, outbound Funktionen, Interaktionen über E-Mail und Zusammenarbeit über das Web mit Chat und Webseiten push/co-browsing optimiert die Auslastung der Agenten ebenso wie die Kundenzufriedenheit.



- Visuelle Workflow-Style Tools zur Bestimmung des intelligenten Routings und der Warteschlangen-Prozesse für Sprache, E-Mail und Web Collaboration vereinfachen die Verwaltung des Contact Centers.
- Grafische Tools für Trendanalysen und Hochrechnungen verbessern die Entscheidungen in Bezug auf Personaleinsatz und Routing der Kontakte.
- Einfache anzupassende Management Anwendung.
- Multi-site Networking Möglichkeiten erhöhen die Zuverlässigkeit des Contact Centers und stellen auch bei weit verstreuten Standorten ein einheitliches Service-Niveau sicher.
- Voll integriertes, workflow-orientiertes Interface für das Erstellen von Routingprozessen zwischen vernetzten Contact Center Standorten.
- Optionales Software Development Kit SDK für die einfache und kostengünstige Integration vorhandener Applikationen zum Ausbau der Kapazitäten des Contact Centers.
- Vereinfachte Integration von SAP/Siebel CRM Anwendungen und das optionale Software Development Kit reduzieren Ihre Kosten und garantieren einen raschen Return-on-Investment.

Gut gelaunte und zufriedene Mitarbeiter sind eine wesentliche Voraussetzung für zufriedene Kunden. Deshalb sorgen HiPath ProCenter Lösungen mit intelligenten Funktionen für eine gleichmäßige Auslastung der Agenten und stressfreies Arbeiten.



HiPath ProCenter Compact

ist für alle Anwendungsumgebungen geeignet, die HiPath 3000 für Echtzeit-Überwachung der Anruftaktivitäten und maßgeschneiderte Reports nutzen.

HiPath ProCenter Agile

ist die ideale Lösung für den Einsatz in kleinen bis mittleren Contact Centern mit Multimedia Kundenkontakten.

HiPath ProCenter Enterprise

ist die Lösung für mittlere bis große Unternehmen. Es ist die richtige Wahl, wenn Sie fortschrittliches Multimedia Routing benötigen, leistungsfähige inbound und outbound Funktionen und Kapazitäten für Multisite Networking.

» Kleines Contact Center – große Wirkung «

Ziel der Association war es, den Mitgliedern mit einem wenig aufwendigen Contact Center einen Service zu bieten, wie man ihn von Unternehmen der freien Wirtschaft erwartet. Von HiPath ProCenter Agile erhoffte man sich die Professionalität eines modernen IP-basierten Contact Centers und eine deutliche Steigerung der Verfügbarkeit der Agenten. Eine Hoffnung, die sich in jeder Beziehung erfüllt hat.

Die Association of School Boards mit Sitz in Texas USA bietet mit HiPath ProCenter Agile ein hoch professionelles Leistungsspektrum.

Eine Nonprofit-Organisation im Wettbewerb mit Finanzdienstleistern und Risiko-Management Unternehmen.

7.000 Schul- und Elternbeiräte haben sich in der Association zusammengeschlossen, die ihre Mitglieder in juristischen und finanziellen Fragen berät und die entsprechenden Ressourcen und Dienstleistungen bereitstellt. Die Organisation riskierte ständig, Mitglieder an Konkurrenten aus der freien Wirtschaft zu verlieren. Schwachstelle war das Contact Center, das immer wieder Anlass zu Beschwerden gab. Statt eine Aufstockung des Personals vorzunehmen, entschied man sich für die Investition in neueste Technologie.

Dem Agenten werden in einem Pop-up Fenster Wartezeit und Kundendaten angezeigt. Über die „Team Bar“ kann er feststellen, welche Experten zur Lösung des Problems firmenweit bereitstehen. Er sieht bereits am Bildschirm, ob zum Beispiel der Versicherungsfachmann vom Essen zurück ist oder nicht. Verbindungen, die zurück in die Warteschlange laufen oder in die Voice-Mailbox, gibt es nicht mehr. Per Mausklick kann der Agent den Anrufer weiterleiten oder eine Konferenzschaltung initiieren. Kein Lehrer versäumt mehr den Unterricht, weil er in der Warteschlange hängen bleibt, und jedes Mitglied wird direkt mit dem am besten geeigneten Berater verbunden.

Die Vorteile auf einen Blick:

- Spürbares Anwachsen der erfolgreichen Erstverbindungen.
- Circa 60 % weniger verlorene Anrufe.
- Ein um ca. 15% höheres Anrufvolumen.
- Verbesserte Produktivität und Zufriedenheit der Mitarbeiter.
- Die Möglichkeit, gute Leute – unabhängig von deren Standort – für einen noch besseren Kundenservice einzusetzen.



Automatisches Wartemenü, Experten-Konferenz per Mausklick und sichtbarer Bedienungskomfort.

Die Association entschied sich für das Contact Center von Siemens, weil es die Chance bot, die gesamte Organisation einzubeziehen und damit das Service-Niveau entscheidend anzuheben. Durch die einfache, intuitive Bedienung genügte ein eintägiges Agenten-Training, um den Betrieb aufzunehmen. Ruft ein Mitglied an, wählt es zuerst das gewünschte Thema aus dem automatischen Wartemenü.



Mit HiPath ProCenter Agile steigert flexibel die Effizienz.

Die Association arbeitet mit einem relativ kleinen Contact Center ebenso effektiv wie die große Konkurrenz. In Stoßzeiten werden einfach externe Agenten und Berater, die außerhalb der Zentrale arbeiten, hinzugezogen. Mit der Siemens VoIP Plattform können Mitarbeiter selbst von zu Hause aus über das Virtuel Private Network (VPN) in das HiPath ProCenter Agile integriert werden. Auch ein weiterer Standort in einer anderen Stadt wurde problemlos eingebunden. Die Zusammenarbeit funktioniert so reibungslos, als ob die Agenten auf der anderen Straßenseite sitzen würden. Die Agenten sehen am Desktop die Erfassung ihrer Leistungen in Echtzeit und können sie mit den Vorgaben für das Team vergleichen. Der Supervisor kann im Fluge neue Teams zusammenstellen, um einen reibungslosen Betrieb zu garantieren.

Mit Kommunikation in Führung gehen.

Die Kabel-TV-Gesellschaft mit Sitz in den USA erreichte mit ihrer HiPath ProCenter Lösung individuellen Service und hohe Kundenbindung.



Das Unternehmen steht an 16. Stelle unter den Kabel-TV Gesellschaften in den USA. Die Kunden sind über sechs Staaten verteilt. Neben analogem und digitalem TV werden über das Breitband-Netz der Gesellschaft high-speed Internet-Zugang, HDTV und viele andere zukunftsweisende Services angeboten.

Eine Vielzahl von kleinen Service-Points war die große Stärke der Kabel-TV Gesellschaft.

Durch den Zwang, Kosten zu sparen und dabei die Effizienz zu erhöhen, kam man nicht umhin, den Service in einer Zentrale zusammenzufassen. Trotzdem musste das „lokale Feeling“ weiter gepflegt werden. Die persönliche Kundenbetreuung erforderte profunde Kenntnisse über den Anrufer und Agenten mit besonderen Fähigkeiten. HiPath ProCenter konnte diese Anforderungen mit Skills Based Multimedia Routing problemlos erfüllen.

Wie man 250.000 Abonnenten besser betreut und dabei Kosten spart.

Im Prinzip gab die Betreuung durch die Franchisenehmer in den einzelnen Städten keinen Anlass zu Beanstandungen. Bei einer Analyse der Marktlage kam man jedoch zu dem Schluss, einen Strategie-Wechsel vorzunehmen, um den Kunden ein noch besseres und umfassenderes Service-Angebot machen zu können.

Die HiPath ProCenter Lösung erfüllte sowohl die extrem hohen Anforderungen an die Leistungsfähigkeit als auch an die Integrationsfähigkeit. Die neue Lösung bestand aus einem HiPath ProCenter Contact Center mit Agenten- und Supervisor-Desktops, HiPath ProCenter Prompt Response, einer CTI und einer Workforce Optimization Applikation.

Sofortige Verbindung mit dem am besten geeigneten Agenten auf Call-by-Call Basis.

Bereits in der Warteschlange werden die geeigneten und verfügbaren Agenten automatisch in einer virtuellen Gruppe zusammengefasst. Mit der Verbindung bekommt der Agent in Echtzeit alle Anrufinformationen und Kundendaten auf den Bildschirm. Alle Kundenkontakte, sowohl ankommende und abgehende Gespräche als auch E-Mails, werden auf einer gemischten Bedienoberfläche abgewickelt.

Dynamisches Experten-Routing sorgt für höchst zufriedene Kunden und spart Agenten-Zeit.

Verfügen die Agenten über die höchste Kompetenz, um ein Kundenproblem zu lösen, verkürzt das die Gesprächszeit deutlich. Hinzu kommt, dass Probleme bereits mit dem ersten Anruf gelöst werden können.

Die Vorteile auf einen Blick:

- Die Zusammenlegung der Contact Center erhöhte die Kundenzufriedenheit und steigerte die Produktivität um ca. 300.000 US \$.
- Ein Return-on-Investment wurde in ca. 90 Tagen erreicht – durch reduzierte Betriebskosten, geringere Agenten-Fluktuation, verbesserten Service und höhere Umsätze.
- Das Anrufvolumen pro Agent konnte von 11.500 pro Woche auf 9.000 reduziert werden. Der Unterschied wurde auch durch Nutzung der IVR zum Abrufen von Kontostand und durch automatische Zahlungsfunktionen erreicht.
- E-Mail Kapazitäten geben den Kunden die Möglichkeit, an 7 Tagen der Woche einen 24-Stunden-Service zu nutzen.
- Kürzere Gesprächszeiten ermöglichen eine beschleunigte Anrufannahme.
- Stoßzeiten werden problemlos durch Hinzuziehen externer Mitarbeiter absorbiert.

