

 **HypoVereinsbank**  
UniCredit Group

## CASE STUDY

# AUTOMATISIERTES TELEFONBANKING BEI DER HYPOVEREINSBANK

Serviceprozesse automatisieren —  
Kundenservice verbessern



NIKLAS WANDPFLUG-REITER,  
IT- UND PROJEKTMANAGER BEI  
UNICREDIT DIRECT SERVICES

*„Die Reduzierung der Kosten stand ganz oben auf der Liste. Nicht weniger wichtig ist es, durch hohe Erreichbarkeit den Kundenservice deutlich zu verbessern. Darum ist das Telefonbanking an allen Tagen der Woche für unsere Kunden da, genau wie das Service Center. Ein weiteres Ziel haben wir ebenfalls erreicht: Wir wissen jetzt immer ganz genau, was im Telefonbanking gerade passiert und haben dadurch mehr Übersicht und Transparenz in allen Prozessen.“*

### SERVICE IST EIN ERFOLGSFAKTOR

Daran gibt es keinen Zweifel! Aber was genau macht ein modernes Geldinstitut wie die HypoVereinsbank, um bestmöglichen Kundenservice zu leisten? – Sie bietet ihren Kunden automatisiertes Telefonbanking.

Dieses innovative Angebot gibt es natürlich nicht zum „Nulltarif“. Umso erstaunlicher das Fazit, das die Münchner Großbank ziehen kann: Automatisiertes Telefonbanking trägt nicht nur dazu bei, die Kosten zu reduzieren, sondern ermöglicht darüber hinaus, neuen Umsatz zu generieren.

Die Voraussetzungen dafür hat das leistungsstarke Sprachdialogsystem von CreaLog geschaffen. Dank moderner Spracherkennung und kundenfreundlicher und effizienter Sprachdialoge steht den Kunden der HypoVereinsbank ein einfach zu bedienender Telefon-Service zur Verfügung, der sich hoher Akzeptanz erfreut.

### UNICREDIT DIRECT SERVICES: RUND 13 MILLIONEN KUNDEN- KONTAKTE IM JAHR

„Multichannel-Kommunikation“ auf höchstem Niveau – mit 975 Mitarbeitern und rund 13 Millionen Kundenkontakten im Jahr: Das sind beeindruckende Kennziffern der UniCredit Direct Services GmbH, dem Call Center Dienstleister der HypoVereinsbank und hundertprozentige Tochter der UniCredit Bank AG. Zugleich sind diese Zahlen ein Hinweis darauf, warum eine stärkere Automatisierung des Telefonbankings für die HypoVereinsbank so wichtig ist.

### KOMMUNIKATION ALS SCHLÜSSEL: AKZEPTANZ BEI KUNDEN UND MITARBEITERN

Nach einer Friendly-User Erprobungsphase, folgte die schrittweise Einführung des neuen Sprachdialogsystems für das Telefonbanking. Ausführliche Information und konsequente Kommunikation sorgte schon im Vorfeld dafür, dass die Akzeptanz des Service bei den Kunden ständig stieg: Ein kleiner Flyer im Scheckkartenformat bot Tipps und Tricks für schnellen Umgang mit dem neuen Telefonbanking, und am Kontoauszugs-Drucker erhielt der Kunde immer ein zusätzliches Blatt, das für das Telefonbanking warb. Auch in den Filialen wurde das neue System ausführlich erläutert, damit dort alle Mitarbeiter auf die Einführung und eventuell auftretende Fragen vorbereitet waren.

#### *Umfangreiches Telefonbanking mit Sprachsteuerung.*

##### *Die wichtigsten Funktionen:*

- *SEPA-Schnellüberweisung auch ins europäische Ausland*
- *Verwaltung mehrerer Konten*
- *PIN-Änderung*
- *Wertpapier-Kursauskunft*
- *Filialtelefonie*

## KOMFORTABLE UND SCHNELLE ÜBERWEISUNGEN

Komfort und Geschwindigkeit sind bei telefonischen Dialogen die entscheidenden Kriterien für die Akzeptanz durch den Kunden. Nach der erfolgreichen Legitimation des Anrufers durch das Sprachdialogsystem, erkennt das CreaLog Voice Portal deshalb die Eingaben des Anrufers komfortabel per Spracherkennung.

Beschleunigt wird das Überweisen von Geldbeträgen durch zwei ganz besondere Funktionen: Zum einen durch Überweisungsvorlagen, die vom Kunden auch im Internetbanking bearbeitet werden können, und zum anderen durch die hochflexiblen Eingabemöglichkeiten für die alphanumerische IBAN.

## ÜBERWEISUNGSVORLAGEN

Beliebige Überweisungen können als Vorlagen gespeichert und danach vom Kunden durch einfache Nennung des Empfängernamens erneut verwendet werden. Die Eingabe der IBAN ist dann nicht mehr erforderlich.

Sagt der Kunde: „Ich möchte 54,36 Euro an Klaus Mustermann überweisen!“ so hat das Sprachportal, aufgrund der Überweisungsvorlage, schon gleich die Kontodaten des Empfängers parat und lässt sich diese kurz bestätigen. Anschließend kann auch der Verwendungszweck direkt übernommen oder abgeändert werden.

Diese Art der ‚Schnellüberweisung‘, wird von den Kunden sehr geschätzt. Zusätzlich zu den individuellen Überweisungsvorlagen, sind rund 2.000 IBAN der meist gebuchten juristischen Personen wie Versandhäuser, wichtige Behörden und andere häufig genutzte Zahlungsempfänger im System hinterlegt. Dadurch wird nach Eingabe der IBAN der Empfängername automatisch ergänzt und muss nicht extra genannt werden.

## EINGABE DER IBAN

Ist trotzdem einmal die Eingabe einer IBAN erforderlich, weil es sich um einen Empfänger ohne Überweisungsvorlage handelt, können Kunden die IBAN sehr bequem eingeben und werden Schritt für Schritt zum Ziel geführt. Buchstaben, Einzelziffern, 2er, 3er oder 4er Blöcke, alles wird vom System erkannt und Pausen zwischen den Eingaben sind ausdrücklich erlaubt. So kann der Kunde schrittweise immer 4 Zeichen eingeben und sie sich auch gleich zur Kontrolle vorlesen lassen.

Sind sie richtig erkannt, geht es mit ‚ok‘ weiter. ‚Korrektur‘ korrigiert die letzte Eingabe. Kleine Fehler bei der Eingabe oder Erkennung führen darum nicht sofort zu einer vollständigen und besonders lästigen Neueingabe der gesamten IBAN. Selbstverständlich kann aber auch die gesamte Eingabe auf einmal erfolgen.

## ERWARTUNGEN VOLL ERFÜLLT — KOSTEN REDUZIERT

Inzwischen werden rund 85 Prozent der begonnenen Überweisungen auch direkt im Sprachdialogsystem beendet. Damit erspart sich die Bank, gegenüber früher, mehrere Tausend manuelle Verschriftungen pro Monat. Wandpflug-Reiter spricht von einem großen Erfolg:

*„Die Automatisierung der Überweisungen hat unsere Erwartungen voll erfüllt. Die erhoffte Entlastung des Personals für die Verschriftung ist eingetreten. Anders ausgedrückt: Wir haben unsere Serviceberater für wertschöpfende Tätigkeiten freigemacht. Dazu gehören unter anderem Terminvereinbarungen für die Berater in den Filialen. Es geht also eindeutig darum, nicht nur Kosten zu reduzieren, sondern auch neuen Umsatz zu generieren.“*

## FILIALTELEFONIE

Filialbanking bedeutet für alle Bankinstitute eine große Herausforderung. Kunden kommen angemeldet oder unangemeldet in die Filiale und wollen schnell bedient werden. Gleichzeitig gehen Anrufe ein, auch hier erwarten die Kunden schnelle Auskunft oder einen Termin.

CreaLog realisierte für die HVB darum eine zentrale, flexible und komfortable Anrufbeantworter-Lösung, die auch von den Filialen genutzt wird. So kann das akustische Erscheinungsbild der Bank zentral sichergestellt werden, ohne auf lokale Anpassungen zu verzichten. Nachdem der Kunde seinen Wunsch auf dem Anrufbeantworter hinterlassen hat, wird die hinterlassene Nachricht einfach per E-Mail an den zuständigen Betreuer zur weiteren Bearbeitung gesendet.

## KOOPERATION MIT CREALOG: LÖSUNGSORIENTIERTES DENKEN IM VORDERGRUND

Seit fast einem Jahrzehnt arbeiten die HypoVereinsbank und CreaLog zusammen. Niklas Wandpflug-Reiter verrät, was er am Partner CreaLog am meisten schätzt:

*„Seit vielen Jahren ist CreaLog für uns ein zuverlässiger und geschätzter Partner. Bei neuen Fragestellungen und Herausforderungen finden wir immer eine Lösung – und das stets schnell, individuell und unkompliziert. Somit werden wir mit unserem CreaLog Sprachdialogsystem allen an uns gestellten Anforderungen gerecht und schaffen den Spagat zwischen Kundenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit.“*

## ÜBER CREALOG

CreaLog ist mit Referenzen in 30 Ländern führender Anbieter von Sprachdialog-Systemen in Europa. Die CreaLog Plattform ist vollständig webadministrierbar und befindet sich bei über 400 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz – mit insgesamt rund 60.000 installierten Lines.

Zu den Referenzen zählen Firmenkunden wie PAYBACK, die HypoVereinsbank, Sparkassen und die Sparda-Banken, interaktive TV-Sender wie 1-2-3.tv und Sky sowie Telcos und Mehrwertdiensteanbieter wie Vodafone, Swisscom und A1 aus Österreich.

Weitere Informationen finden Sie unter: [www.crealog.com](http://www.crealog.com)



Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Es kann jederzeit revidiert werden.

### DEUTSCHLAND

#### MÜNCHEN

Frankfurter Ring 211  
80807 München

#### FRANKFURT

Letzter Hasenpfad 64  
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 89 324656-0

### ÖSTERREICH

#### WIEN

Simmeringer Hauptstraße 24  
1110 Wien  
Tel.: +43 1 74040-640

[info@crealog.com](mailto:info@crealog.com)  
[www.crealog.com](http://www.crealog.com)