

Banken schnell am Hörer

Banken nehmen fast jeden Anruf an, die Erreichbarkeit ist sehr hoch. Weniger überzeugend ist das E-Mail-Management, hier müssen einige Anbieter deutlich nachbessern.

Nicht erst seit der Krise des Investmentbankings gilt auch für deutsche Banken: Der Privatkunde ist wichtig. Während einige Geldhäuser noch vor ein paar Jahren versucht haben, den durchschnittlichen Kleinsparer loszuwerden und in Tochtergesellschaften abzuschieben, haben sie heute alle diese Kundengruppe wieder fest im Blick. Deutsche Geldinstitute machen sich intensive Gedanken darüber, wie sie den Kundenservice verbessern, den Vertrieb effizienter gestalten und die Kundenbindung verfestigen können, das zeigen aktuelle Studien (siehe Seite 6).

Aus diesem Grund hat *TeleTalk* von Anfang Mai bis Ende Juli das telefonische und elektronische Interessentenmanagement von zehn Banken getestet, und das Ergebnis kann sich sehen lassen: Sieben Probanden erreichen die Schulnote Gut, drei ein Befriedigend. Mit der Durchschnittsnote 2,3 zeigen die Banken, dass sie den Umgang mit potenziellen Kunden beherrschen und so leicht keinen Interessenten wegen schlechten Service an den Wettbewerb weiterreichen möchten.

Herausragende Erreichbarkeit

Das gilt vor allem für die Erreichbarkeit. 90 Prozent der getesteten Banken erreichen eine hundertprozentige Abdeckung von Kundenanrufen, nur bei der Postbank führte nicht jeder Anrufversuch zum Erfolg, mit einer durchschnittlichen Erreichbarkeit von über 95 Prozent liegt aber auch dieses Unternehmen sehr gut im Rennen. Vertreter anderer Branchen können von solchen Daten nur träumen (siehe *TeleTalk* 4/2008 und 9/2008).

Herausragend ist auch die durchschnittliche Wartezeit bei den meisten Probanden. Die Ing-Diba lässt Anrufer nur zwei Sekunden warten, Sparda-Bank Hamburg und Sparkasse Hannover sind mit vier Sekunden Wartezeit ebenfalls sehr schnell. Auch

die Postbank mit neun, die Dresdner Bank mit zehn und die Comdirekt mit elf Sekunden können überzeugen. Mit durchschnittlich 51 Sekunden Wartezeit braucht die Deutsche Bank dagegen erstaunlich lang, bis ein Agent das Gespräch annimmt, auch die Citibank benötigt mit 46 Sekunden im Vergleich zu den Wettbewerbern viel Zeit.

Anzeige

Weltweit die Nr. 1
für CRM-Lösungen und Telemarketing
Customer Care, Help-Desks, Ticketing,
Technical Support, 24/7-Erreichbarkeit
Tel: 0 40/80 90 70 · www.teleperformance.de

Auch sonst bieten die meisten Banken am Telefon ein ansehnliches Serviceniveau, die Agents sind freundlich und gut qualifiziert. Schwierig wird es allerdings oft, wenn Kunden sich Beschwerden, etwa über längere Wartezeiten. Hier sind einige Anbieter er-

staunlich gut, gerade im Vergleich mit anderen Branchen, die Dresdner Bank etwa erreicht sechs von zehn möglichen Punkten, die Sparkasse Hannover 5,6. Andere weisen hier aber deutliche Schwächen auf, etwa die Frankfurter Sparkasse oder die Deutsche Bank mit jeweils 2,25 Punkten oder die Postbank mit 2,6.

Großes Differenzierungspotenzial liegt aber vor allem bei den Prozessen. Wie in anderen Branchen auch ist es für Interessenten bei vielen Banken schwierig bis unmöglich, schriftliches Informationsmaterial auf dem Postweg zu bekommen. Fast unisono wird auf den Internetauftritt verwiesen. Zuge-sagte Unterlagen kommen, wenn überhaupt, erst nach längerer Wartezeit. Manchmal liegt das am Kompetenzgerangel zwischen Zentrale und Filialen, so etwa bei der Dresdner Bank. Dort werden Informationsunterlagen grundsätzlich nur von den Filialen verschickt. Entsprechend können die Agents auch nicht weiterhelfen, wenn zugesagtes Material nicht beim Interessenten an-

SPOT(T)-LIGHT

Citibank:

Tester fragt nach einem Rückruf. Agent: „Das ist technisch nicht möglich, wir sind ein Call Center.“

Tester fragt nach einem Ansprechpartner, bei dem er sich schriftlich beschweren kann. Agent: „Wenn Sie mir nicht sagen wollen, was Sie reklamieren wollen, dann werde ich Sie nicht helfen.“

Commerzbank:

Tester: „Ich habe in den letzten Tagen mehrfach versucht Sie zu erreichen, man kommt aber nicht durch.“ Agent: „Das kann schon sein.“

Agent: „In der Filiale kann es auch sein, dass Sie gar nicht dran kommen, da ist ja immer ziemlich viel los.“

Deutsche Bank:

Tester: „Können Sie mir das zuschicken?“ Agent: „Material liegt nur in den Filialen aus.“

Dresdner Bank:

Tester beschwert sich über die komplizierte Art des Materialversands. Agent: „Das tut mir auch sehr Leid, ich hätte Ihnen gerne weitergeholfen, aber die Filialen bestehen darauf, den Versand selbst zu koordinieren.“

Ing-Diba:

Tester beschwert sich darüber, dass zugesagtes Informationsmaterial nicht eingetroffen ist. Agent: „Das ist schlecht. Ich gucke mal im System.“ Tester: „Brauchen Sie nicht mehr. Ich habe mich für eine andere Bank entschieden.“ Agent: „Das ist auch schlecht.“



Unternehmen	Sparkasse Hannover	Commerzbank	Deutsche Bank	Ing Diba	Postbank	Dresdner Bank
Rufnummer	(05 11) 30 00 30 70	(01 80) 3 17 17 16	(01 80) 18 10 00	(01 80) 2 78 45 78	(01 80) 3 04 05 00	(01 80) 37 37 36 37
Öffnungszeiten	Mo. - Fr.: 8:00 - 20:00	Mo - Fr.: 8:00 - 22:00 Sa.:10:00 - 18:00 So.:14:00 - 22:00	24 Stunden	24 Stunden	24 Stunden	Mo. - Sa.: 8:00 - 22:00
Call	Gewichtung in Prozent					
Servicedaten						
Kosten der Nummer	Ortsrufnummer	9 Cent je Minute	Citytarif	6 Cent	9 Cent je Minute	9 Cent je Minute
Verfügbarkeit (Std./Woche)	60	86	168	168	168	84
Anwahlversuche	20	20	20	20	21	20
Geführte Gespräche	20	20	20	20	20	20
Erreichbarkeit	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	95,24%	100,00%
Gesprächsdauer (Minuten)	3,4	3,2	3,6	3,2	3,0	2,8
Wartezeit (Sekunden)	4	38	51	2	9	10
Kundenorientierung						
Note Verfügbarkeit	25	4,00	7,00	10,00	10,00	7,00
Kosten der Nummer	25	6,00	4,00	8,00	9,00	4,00
Erreichbarkeit	25	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Wartezeit	25	10,00	7,00	6,00	10,00	10,00
Formale Gesprächsführung						
Meldeformel	20	9,90	9,70	9,10	9,50	8,55
Ansprache mit Namen	20	3,80	3,90	4,60	3,25	1,65
Aktives Zuhören	20	8,50	8,00	8,35	7,65	7,80
Sprachgebrauch	20	8,20	8,10	7,80	8,10	7,80
Gesprächsbeendigung	20	8,16	7,58	8,85	8,15	8,08
Persönliche Gesprächsführung						
Aussprache	25	9,40	9,15	9,25	9,05	8,90
Paraverbales Verhalten	25	8,40	7,40	8,05	7,60	7,10
Sprachliches Ausdrucksverhalten	25	7,50	7,10	7,35	7,05	7,20
Freundlichkeit	25	8,25	7,55	7,65	7,60	8,40
Fachliche Gesprächsführung						
Informationsqualität	20	9,06	9,36	8,98	8,64	8,02
Vertriebsorientierung	20	8,35	7,05	7,10	6,65	6,40
Repräsentation	25	8,40	7,60	7,70	7,30	6,30
Beschwerdemanagement	35	5,60	3,20	2,25	5,00	2,60
Prozesse						
Call Back	50	4,00	4,00	0,00	0,00	4,00
Informationsmaterial	50	2,00	5,40	5,80	4,40	4,00
Ergebnis Call	60	6,87	6,64	6,63	6,74	6,07
Note Call	gut	gut	gut	gut	befriedigend	gut
Mail						
Servicedaten						
Gesendete Mails	20	20	20	20	20	20
Erhaltene Antworten	19	19	16	17	18	14
Antwortquote	95,00%	95,00%	80,00%	85,00%	90,00%	70,00%
Mailwertung						
Antwortquote	40	10,00	10,00	7,00	8,00	9,00
Durchschnittliche Wartezeit in Std.		14,51	49,92	14,57	38,05	32,49
Wartezeit Mail Punktwertung	15	8,11	5,32	7,50	5,24	5,72
Versandkomfort	5	2,74	5,16	5,00	4,00	6,00
Kontaktangaben	5	6,63	5,32	7,00	5,53	5,61
Rechtschreibung/Grammatik	5	8,79	7,53	8,31	9,76	8,89
Informationsqualität	15	9,74	8,74	8,13	7,35	8,94
Bezugnahme/Namensansprache	10	7,50	8,95	9,38	5,88	5,56
Sprachgebrauch und Stil	5	8,95	5,26	10,00	8,82	10,00
Ergebnis Mail	30	8,78	8,17	7,60	7,08	7,88
Note Mail	sehr gut	sehr gut	gut	gut	gut	befriedigend
Click						
Servicedaten						
Intuitive Suche	1	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
Seitennavigation	1	7,0	7,0	10,0	10,0	10,0
Kontaktangebot: E-Mail	1	8,0	10,0	8,0	10,0	6,0
Kontaktangebot: Rückruf	1	8,0	8,0	0,0	0,0	1,0
Unternehmensinformationen	1	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
Allgemeine Informationen	1	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
Ergebnis Click	10	8,83	9,17	8,00	8,33	7,83
Note Click	sehr gut	sehr gut	gut	sehr gut	gut	sehr gut
Gesamtbewertung	7,60	7,40	7,00	7,00	6,80	6,70
Rang Test	1	2	3	3	5	6
Gesamtnote	gut	gut	gut	gut	gut	gut

Citibank	Comdirekt	SpardaBank Hamburg	Frankfurter Sparkasse
(01 80) 3 32 21 11	(01 80) 3 44 45	(01 80) 5 38 01 50	(0 69) 24 18 22 24
24 Stunden	Mo – Fr.: 8:00 – 22:00 Sa.:10:00 – 18:00 So.:14:00 – 22:00	Mo. – Fr.: 8:00 – 19:30	Mo. – Sa.: 7:00 – 22:00
9 Cent je Minute	9 Cent je Minute	14 Cent je Minute	Ortsrufnummer
168	86	57,5	90
20	20	20	20
20	20	20	20
100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
3,0	2,0	2,4	2,9
46	11	4	39
10,00	7,00	4,00	7,00
4,00	4,00	1,00	6,00
10,00	10,00	10,00	10,00
6,00	9,00	10,00	7,00
9,50	9,45	9,15	9,05
1,00	1,60	2,00	1,05
7,05	8,90	8,70	7,40
8,20	8,00	8,20	7,70
8,24	7,40	7,20	6,25
8,75	9,10	9,05	8,90
8,15	8,00	8,10	7,05
7,35	7,65	7,65	6,85
7,75	7,55	8,10	6,25
8,56	9,16	9,44	8,10
6,70	6,53	7,00	5,28
7,40	7,30	8,00	6,20
4,00	2,80	4,83	2,25
2,67	0,00	2,00	0,00
1,80	4,60	0,00	0,00
6,17	6,16	5,87	5,18
befriedigend	befriedigend	befriedigend	befriedigend
20	20	20	20
17	13	11	6
85,00%	65,00%	55,00%	30,00%
8,00	4,00	3,00	1,00
14,17	15,74	11,30	63,26
7,00	7,38	8,09	3,83
3,88	2,23	7,09	2,00
4,06	6,62	6,27	6,33
9,71	9,00	8,91	7,50
8,06	7,69	10,00	10,00
5,88	5,19	7,95	7,50
9,41	10,00	10,00	8,33
7,40	5,77	6,32	4,43
gut	befriedigend	befriedigend	ausreichend
10,0	10,0	10,0	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0
6,0	10,0	8,0	10,0
0,0	0,0	0,0	10,0
10,0	10,0	10,0	10,0
10,0	10,0	10,0	7,0
7,67	8,33	8,00	9,50
gut	sehr gut	gut	sehr gut
6,70	6,30	6,20	5,40
6	8	9	10
gut	befriedigend	befriedigend	befriedigend

kommt: „Wenn die Post innerhalb der nächsten zwei Wochen nicht bei Ihnen ankommen sollte, dann melden Sie sich doch bitte gern noch einmal. Wir verbinden Sie dann direkt in die Filiale“, sagte etwa ein Agent der Dresdner Bank.

Ähnlich kompliziert wird es, wenn Kunden im Gespräch mit dem Agent um einen Rückruf durch das Unternehmen zu einem bestimmten Termin bitten. Die Hälfte der Banken führt solche Anrufe generell nicht durch. Bei der Sparda-Bank Hamburg hieß es dazu beispielsweise: „Wir haben dahingehend strikte Anweisungen, nicht zurückzurufen.“ Auch bei der Ing-Diba wurde ein Rückruf-Wunsch mit den Worten abgelehnt: „Nein, das machen wir generell nicht.“

E-Mail besser nicht

Während die Banken am Telefon hervorragend zu erreichen sind, haben sie mit elektronischen Anfragen Schwierigkeiten. Kein einziger Proband schaffte es, alle 20 Test-E-Mails zu beantworten. Bei der Frankfurter Sparkasse blieben 70 Prozent ohne Antwort, bei der Sparda-Bank Hamburg 45 Prozent und bei der Direktbank Comdirekt 35 Prozent. Am besten schneiden die Sparkasse Hannover und die Commerzbank ab, dort wurde nur eine E-Mail nicht beantwortet, bei der Postbank waren es zwei E-Mails, die unbearbeitet blieben.

Manchmal dauert die Bearbeitung auch zu lange. Die Frankfurter Sparkasse etwa braucht durchschnittlich fast drei Tage für eine Antwort, und das, obwohl sowieso nur 6 von 20 E-Mails beantwortet wurden. Über zwei Tage wartet man bei der Commerzbank auf eine Antwort, immerhin noch einhalb Tage bei der Dresdner Bank. Hier bietet sich die Möglichkeit für Banken, sich relativ leicht positiv vom Wettbewerb abzusetzen.

Christoph Pause

E-Mail: pause@teletalk.de

Tel.: (05 11) 33 48-428

Der Test wurde durchgeführt von Buw
Customer Care Consult.

Den Testaufbau und das Bewertungsschema finden Sie auf: www.teletalk.de