



# DIGITAL. FLEXIBEL. GLOBAL.

## Majorel als starker Customer Experience Partner für Neobanken – die digital-only Banken aus der Fintech-Branche

**D**as Kundenverhalten hat sich in den letzten Jahren verändert und dieser Wandel ist längst nicht abgeschlossen: Kunden agieren immer digitaler, flexibler und globaler. Diese Entwicklung ist ein Gamechanger für die Banking Branche und so vergeht kaum eine Woche, in denen nicht eine neue Neobank beträchtliche Zuwächse verkündet.

„Bei den Neobanken steht keine Filiale zur Verfügung, sondern digitale Kanäle wie der Chat stehen im Vordergrund der Kundenkommunikation“, erklärt Daniel Siekmann, Vice President Banking & Fintechs bei Majorel. Dabei gilt es, einen ebenso vertrauensvollen und umfassenden Service zu bieten, wie er sonst nur im persönlichen Kontakt in der Filiale erfolgen kann – und das zu jeder Zeit, an jedem Ort und in der eigenen Sprache.

### Branchen-Expertise und globales Netzwerk

Die große Stärke der Neobanken ist die umfassende Konzentration auf den Endkunden und dessen spezielle Bedürfnisse und Wünsche. „Dadurch werden die Anliegen im Kundenservice zunehmend komplexer und erfordern neben Flexibilität auch eine breite Kompetenz bei den Mitarbeitern“, so Siekmann.

Diese Kompetenz bringt Majorel durch seine langjährige Expertise im Bereich Banken und Finanzdienstleistungen ebenso in eine Partnerschaft ein wie die notwendige Flexibilität, um beispielsweise den Kundenservice bei schnellem Wachstum skalieren zu können – und dies auch im globalen Standort-Netzwerk. Dabei wird sichergestellt, dass die jeweiligen regulatorischen Rahmenbedingungen und einschlägigen Standards eingehalten werden.

Ein weiterer Vorteil einer Partnerschaft mit Majorel ist laut Siekmann die individuelle Ansprache der Endkunden: „Wir achten gezielt darauf, um welche Art von Unternehmen es sich handelt und wie es am Markt auftritt – die Kommunikation mit den Endkunden kann bei einer Neobank zum Beispiel ganz anders aussehen als bei einer klassischen Filial-Bank.“ Durch speziell ausgerichtete Trainings sind die Mitarbeiter darauf vorbereitet, mit individueller Ansprache, Qualität und Lösungsgeschwindigkeit zu überzeugen, sodass aus einem zufriedenen Kunden im Idealfall ein Marken- und Produktbotschafter wird.

### Prozessoptimierungen und digitale Lösungen

Darüber hinaus kann Majorel mit seiner Expertise ebenso dabei unterstützen den Kundenservice zu optimieren. Neben einem initialen Health-Check sowie Consulting ‚aus der Praxis für die Praxis‘ werden digitale Lösungen für den Kundenservice für eine ‚best in class‘ Customer Experience angeboten. „Dabei beschränkt sich Majorel nicht nur auf die reine Prozessoptimierung, auch Lösungen zu Spezialthemen wie Geldwäsche oder Betrugs-Prävention sind im Portfolio“, erklärt Siekmann.

Zum Bereich der digitalen Lösungen zählen beispielweise Kundenzufriedenheitsbefragungs-Tools, Learning-Management-Systeme, Knowledge Base und App-Simulatoren. Lösungen für den automatisierten Kontowechsel, zur Weiterverarbeitung von Papierprozessen und Retention-Konzepte runden das Profil von Majorel ab.

Fühlen Sie sich angesprochen? Dann sprechen Sie mit uns. Unser Experte freut sich darauf mit Ihnen ins Gespräch zu kommen.



Kontakt  
Daniel Siekmann  
Vice President Banking  
und Fintechs  
Majorel Deutschland  
+49 30 40740666  
d.siekmann@majorel.biz