

Erhebungsbogen Benchmark-Studie



Sparkasse Vest Recklinghausen
Multikanalvertrieb
Markus Brügger



Wichtige Hinweise

Dieser Erhebungsbogen dient Ihnen

- zur Orientierung
- als Hilfestellung
- zur Vorbereitung

für die nachgelagerte Online-Erfassung.

Somit erleichtern Sie Ihre Online-Erfassung, die Sie dann zügig und schnell abschließen können.

Daten-Zeitraum:
01.01.2021 bis 31.12.2021

Bitte keinen Erhebungsbogen ausgefüllt zusenden!





I. Allgemeine Angaben zur Sparkasse

Name der Sparkasse, Verband, Anzahl der Mitarbeiter im Gesamtinstitut, Anzahl Beratungscenter/Filialen, Bilanzsumme, Anzahl Girokonten Privatkunden, Anzahl Girokonten Geschäftskunden, Ansprechpartner (Name, Vorname, Straße, PLZ, Ort, Telefon, Telefax, E-Mail)

II. Kunden-Service-Center (KSC)

Organisatorische Einbindung des KSC (Eigene Abteilung, Gruppe der Abteilung, Team der Gruppe/Abteilung)

Unser KSC besteht im Inbound seit (MM/JJ) im Outbound seit (MM/JJ)

Anzahl der Mitarbeiter im KSC (ohne Führungskräfte)

insgesamt nach Köpfen in MAK, davon a) Swinging-Agenten, b) nur Inbound-Agenten, c) nur Outbound-Agenten

Hinweis: Die Summe a+b+c muss der Anzahl insgesamt entsprechen.

Der MAK-Wert a) Telefon-Agenten ist maßgeblich für die Berechnung vieler Kennzahlen, z. B. der Kennzahl 'Inbound: Anzahl Anrufe in MAK pro Stunde'. Normalerweise beträgt der Telefonie-Anteil mindestens 80% der eingesetzten MAK in einem KSC. Berücksichtigen Sie bitte auch die Zeiten, die für andere Tätigkeiten anfallen – es ist besser, den Zeitanteil für die einzelnen Tätigkeiten qualifiziert zu schätzen, als alles der Telefonie zuzuschlagen. Beispiel: Das KSC der Sparkasse x hat insgesamt 25 MAK im Inbound, die ihre Arbeitszeit wie folgt aufteilen: 91% Telefonie-Tätigkeiten (22,75 MAK), 4% Text-Chat-Bearbeitung (1,00 MAK), 1% Video-Chat-Bearbeitung (0,25 MAK), 2% E-Mail-Bearbeitung (0,50 MAK), 2% Sonderaufgaben (0,50 MAK), 100% Gesamt-Tätigkeiten (25,00 MAK im Inbound)

Anzahl der Mitarbeiter im KSC für den Bereich Inbound (ohne Führungskräfte) nach Köpfen in MAK

Stellenbewertung/Bandbreite nach TVöD von bis, davon mit Ausbildung Bankkaufmann/-frau, a) davon Telefon-Agenten, b) davon Text-Chat-Agenten, c) davon Video-Chat-Agenten, d) davon E-Mail-Agenten, e) davon mit Sonderaufgaben (strategische Aufgaben, Backoffice, ...)

Hinweise: Die Gesamt-MAK-Zahl des Bereiches Inbound muss gleich der Summen der Addition der Zeilen a) bis e) sein!





Arbeitszeit pro MAK pro Tag 468 min oder _____ min

Krankenstand 2021 _____ in Prozent von MAK-Inbound

Anzahl der Mitarbeiter im KSC für den Bereich Outbound nach Köpfen _____ in MAK _____ (ohne Führungskräfte)

Stellenbewertung/Bandbreite nach TVöD von _____ bis _____

davon mit Ausbildung Bankkaufmann/-frau nach Köpfen _____ in MAK _____

a) davon Telefon-Agenten nach Köpfen _____ in MAK _____

b) davon mit Sonderaufgaben (strategische Aufgaben, Statistik, ...) nach Köpfen _____ in MAK _____

Hinweis:
Die Gesamt-MAK-Zahl des Bereiches Outbound muss gleich der Summen der Addition der Zeilen a) und b) sein!

Arbeitszeit pro MAK pro Tag 468 min oder _____ min

Krankenstand 2021 _____ in Prozent von MAK-Outbound

Anzahl Führungskräfte im KSC

Sind die Leiter*innen / Teamleiter*innen In- und Outbound in Ihrem KSC unterschiedliche Personen?

Ja, bitte weiter mit A) Nein, bitte weiter mit B)

A) Inbound

Leiter*in KSC in Köpfe _____ in MAK _____
Stellenbewertung/Bandbreite nach TVöD _____

Teamleiter*in in Köpfe _____ in MAK _____
Stellenbewertung/Bandbreite nach TVöD _____

Outbound

Leiter*in KSC in Köpfe _____ in MAK _____
Stellenbewertung/Bandbreite nach TVöD _____

Teamleiter*in in Köpfe _____ in MAK _____
Stellenbewertung/Bandbreite nach TVöD _____

B) Eingabe für KSC gesamt:

Bitte teilen Sie die Arbeitszeit der MAK Leiter*in / Teamleiter*in prozentual auf die Bereiche In- und Outbound auf (100% = x MAK = Gesamtarbeitszeit für Inbound und Outbound)

Leiter*in KSC Inbound _____ in % Outbound _____ in %
in Köpfe _____ in MAK _____
Stellenbewertung/Bandbreite nach TVöD _____

Teamleiter*in Inbound _____ in % Outbound _____ in %
in Köpfe _____ in MAK _____
Stellenbewertung/Bandbreite nach TVöD _____

Erreichbarkeit/Servicezeiten

Inbound Montag bis Freitag _____ Uhr Samstag _____ Uhr

Sonntag _____ Uhr Feiertage _____ Uhr

Outbound Montag bis Freitag _____ Uhr Samstag _____ Uhr

Sonntag _____ Uhr Feiertage _____ Uhr

Personalkosten

Inbound Personalkosten _____ TEUR p.a.

Outbound Personalkosten _____ TEUR p.a.

(je Bruttogehalt + Sozialversicherungsanteil Arbeitgeber für alle Mitarbeiter*innen im KSC inkl. Führung)





III. KSC+ - eigene Kundenverantwortung für spezielle Kundengruppen, z.B. für Servicekunden (gem. DSGVO-Projekt VdZ PK)

Organisatorische Einbindung KSC+ Eigene Abteilung Gruppe der Abteilung _____

Team der Gruppe/Abteilung _____

Unser KSC+ besteht seit _____ (MM/JJ)

Anzahl der Mitarbeite*innen im KSC+ nach Köpfen _____ in MAK _____
(ohne Führungskräfte)

Stellenbewertung/Bandbreite nach TVöD _____

Stellenprofil

davon _____ nach Köpfen _____ in MAK _____

davon _____ nach Köpfen _____ in MAK _____

davon _____ nach Köpfen _____ in MAK _____

Arbeitszeit pro MAK pro Tag 468 min oder _____ min

Servicezeiten

KSC+ analog KSC Ja Nein

Montag bis Freitag _____ Uhr Samstag _____ Uhr

Sonntag _____ Uhr Feiertage _____ Uhr

Personalkosten

KSC+ Personalkosten _____ TEUR p.a.
(Bruttogehalt + Sozialversicherungsanteil Arbeitgeber für alle Mitarbeiter*innen im DBC inkl. Führung)

KSC+

Kundenverantwortung für diese Kundengruppen (gem. DSGVO-Projekt VdZ):
mit diesen Kundensegmenten und Betreuungsrelationen:

- Servicekunden 1 MAK betreut _____ Kunden
- Kunden mit einem P-Konto 1 MAK betreut _____ Kunden
- Kunden mit einem Basis-Konto 1 MAK betreut _____ Kunden
- _____ 1 MAK betreut _____ Kunden
- _____ 1 MAK betreut _____ Kunden

Wir bieten diese Zugangswege:

- Telefon First-Level über unser bestehendes KSC
 über eine eigene Rufnummer
- Text-Chat mit Screen-Sharing Co-Browsing
 über KSC
 eigener Zugang
- Video-Beratung
- E-Mail eigene Mailadresse über die allgemeine Mailadresse



Leistungsspektrum Kunden-Service-Center (KSC) - übergeordnet:

- Back-Office-Tätigkeiten
- Administrative Tätigkeiten
- Strategische Planung
- Personal-Einsatz-Planung
- Kooperations-Service-Center
 - Wir sind bereits Kooperationssparkasse im Bereich Inbound und/oder Outbound
 - Wir bieten uns als Kooperationssparkasse im Bereich Inbound und/oder Outbound
- Sonstiges: _____

Leistungsspektrum Kunden-Service-Center (KSC) im Inbound:

- Beratungen durchführen
- Produktverkauf (z. B. Spareinlagen, Karten (S-Card/Kreditkarten), Depots, Bausparverträge, Versicherungen)
- fällige Spareinlagen verlängern
- Sparguthaben kündigen
- Wertpapiere beratungsfrei kaufen und verkaufen
 - für Sparkassen-Depot Deka-Bank-Depot S-Broker
 - telefonisch zentral für alle OE
- Änderungsdienst (Adressen, Telefon-Nr., FSA, etc.)
- Geld-, Sorten- und Edelmetallbestellungen entgegennehmen
- Terminvereinbarungen | Angebot Terminbestätigung E-Mail SMS WhatsApp/Apple Business Chat Postalisch
- Abwicklung Zahlungsverkehr (Überweisungen In- und Ausland)
- Daueraufträge anlegen, ändern, löschen; Karten bestellen oder sperren
- Auskünfte zu bestehenden Konten, zu Umsätzen, Wertpapierkursen oder zu Öffnungszeiten, etc.
- E-Mail-, Fax-, SMS-, WhatsApp-, Apple Business-Chat- und AB-Bearbeitung
- Cross Selling
- Telefon-Banking (Nachbearbeitung von Maschinenaufträgen)
- Hotline Online-Banking
 - First Level (z. B. PIN/TAN-Sperre aufheben, AE OBV-Limit, ...)
 - Second Level (z. B. AE Mobilfunknummer bei smsTAN, Kontenzuordnung, ...)
 - Sonstiges (z. B. Support S-Firm, StarMoney, ...) _____
 - wenn Support vorhanden: Ø Gesprächsdauer: _____ in sec
- Sonstiges: _____

Leistungsspektrum Kunden-Service-Center (KSC) im Outbound:

- Terminvereinbarungen | Angebot Terminbestätigung E-Mail SMS Postalisch
- Direktverkauf, wenn ja, welche Produkte:
 - Kreditkarte
 - Privatkredit (inkl. Sparkassen-Kreditpartner (SKP))
 - Bausparverträge
 - Versicherungen
 - Anpassung staatlicher Förderung
 - Sonstiges: _____
- Kundenbefragungen
- Sonstiges: _____



Rahmendaten Kunden-Service-Center (KSC):

- a) Haben Sie eine Call-Center-Software im Einsatz?
 Nein. Ja, welche? _____
 Wir planen ab _____ die Software _____ einzusetzen.
- b) Legitimieren Sie die Kunden?
 Nein. Ja, mit PIN Kennwort. Ja, durch weiche Legitimation.
- c) Haben die Agenten Zugriff auf den Kalender der Berater?
 Nein. Ja.
- d) Können Gespräche an Beratungscenter-/Filial-Berater weitergeleitet werden?
 Nein (harte Aufschaltung). Ja.
- e) Ist eine Warteschleife/Anrufbeantworter vorhanden?
 Nein. Ja, Warteschleife Anrufbeantworter
- f) Setzen Sie potentialorientiertes Routing ein?
 Nein. Ja.
- g) Setzen Sie eine Personaleinsatzplanungs-Software (PEP) ein?
 Nein. Ja, welche? _____
- h) Arbeiten Sie mit Gesprächs-Leitfäden?
 Nein. Ja, im Inbound Outbound.
- i) Steht den Agenten eine Wissensdatenbank zur Verfügung?
 Nein. Ja.
- j) Bedienen Sie sich im Inbound eines Überlaufs?
 Nein. Ja, durch Anbieter _____
 immer bei Warteschleife
 werktags von _____ Uhr bis _____ Uhr
 am Wochenende/Feiertagen von _____ Uhr bis _____ Uhr
 und zusätzlich für E-Mail Text-Chat Video-Chat WhatsApp
- k) **Setzen Sie einen Wartefeldassistenten (terminierter Rückruf durch KSC) ein?**
 Nein. **Ja, durch Anbieter** _____
 immer, sobald ein Wartefeld entsteht
 erst nach _____ Sekunden im Wartefeld
 Wir bieten zusätzlich an:
 klassisch warten
 virtuell warten
 Terminbuchung über die Internet Filiale (Homepage)
 Wir planen ab _____ mm.jjjj den Einsatz eines Wartefeldassistenten von _____
- l) Setzen Sie den Call-Back-Button im Internet ein?
 Nein. Ja.
- m) Werden die Gespräche aufgezeichnet?
 Nein. Ja, mit Software _____
- n) Wenn eine Aktivlinie vorhanden ist, darf der KSC-Agent diese für den aktiven Vertrieb nutzen?
 Nein. Ja, für die Produkte _____
- o) Setzen Sie zur Qualitätssicherung Mystery-Calls ein?
 Nein. Ja.
- p) Setzen Sie zur Qualitätssicherung eine Kundenzufriedenheitsbefragung zum KSC ein?
 Nein. Ja, durch _____
- q) Ist Ihr KSC zertifiziert? (TÜV, DGQ, DDV, ...)
 Nein. Ja, durch _____



r) Haben Sie einen Sprachcomputer/ein Sprachportal im Einsatz?

Nein. Ja, welches? _____

Bei ja, wie viele Anrufe wurden im Jahr 2021 abgewickelt? _____ Stück

Welche Services werden angeboten?

Kontostand Umsätze Überweisung Daueraufträge Wertpapiere

PIN ändern/sperren Vermittlung ins KSC

Sonstiges: _____

Wir planen ab _____ die Software _____ einzusetzen.

s) Setzen Sie im Inbound einen Voicebot ein?

Nein. Ja, den Voicebot _____ von (Anbieter) _____

seit _____ mm.jjjj

Hinweise zu unserem Voicebot:

t) Setzen Sie im Outbound einen Dialer (Wählautomat) ein?

Nein. Ja, welchen? _____

u) Bieten Sie Homeoffice-Arbeitsplätze an?

Nein. Ja, wir nutzen das FI-Angebot (RS 336 vom 15.12.2021)

Ja, wir bieten bereits Homeoffice-Arbeitsplätze an

Wie viele Homeoffice-Arbeitsplätze wurden eingerichtet?

_____ Anzahl, davon ____ Inbound ____ Outbound

von insgesamt _____ Inbound- _____ Outbound-Arbeitsplätzen

Wir planen Homeoffice-Arbeitsplätze einzurichten

ab _____ mm/JJ _____ Arbeitsplätze von insgesamt _____ Arbeitsplätzen

Sonstige Anmerkungen zum Homeoffice:





Kennzahlen Kunden-Service-Center (KSC) – Telefon:

Inbound Ziel: Service Level 80/20 oder Service Level _____ / _____

Eigenes KSC Anzahl angenommene Anrufe im Jahr innerhalb 20sec _____
Anzahl angenommene Anrufe im Jahr insgesamt _____
plus Anzahl Abbrüche (bereinigt um Kurzaufleger (alles bis 5 sec)) _____
gleich Anzahl empfangener Anrufe im Jahr insgesamt (wird errechnet) _____
Ø Gesprächsdauer in sec _____
Ø Nachbearbeitungsdauer in sec _____
Ø Zeit bis zur Gesprächsannahme in sec _____
(Wartezeit des Anrufers bis zur Gesprächsannahme durch den Agenten)

Überlauf/Dienstleister Anzahl angenommene Anrufe im Jahr innerhalb 20sec _____
Anzahl angenommene Anrufe im Jahr insgesamt _____
plus Anzahl Abbrüche (bereinigt um Kurzaufleger (alles bis 5 sec)) _____
gleich Anzahl empfangener Anrufe im Jahr insgesamt (wird errechnet) _____
Ø Gesprächsdauer in sec _____
Ø Nachbearbeitungsdauer in sec _____
Ø Zeit bis zur Gesprächsannahme in sec _____
(Wartezeit des Anrufers bis zur Gesprächsannahme durch den Agenten)

Inbound Fallabschlussquote in Prozent für das Jahr _____
Anzahl Terminvereinbarungen im Jahr _____
Anzahl Direktverkäufe im Jahr _____
davon
a) Girokonten _____
b) Sparkonten _____
c) Kreditkarten _____
d) Verbundprodukte (Bausparverträge, Versicherungen) _____
e) Online-Banking-Verträge _____
davon mit Telefon-Banking (PIN-Vertrag) _____





Outbound

Gesamt für Outbound
(Alles was Sie in 2021 telefoniert haben)
oder je Kampagne/Anlass
siehe unten

Ø Gesprächsdauer in sec _____

Ø Nachbearbeitungsdauer in sec _____

Vorgaben

Anzahl der max. Wählversuche pro Adresse _____

Ø Dauer der Wählversuche in sec _____

oder alternativ: Anzahl Klingeltöne bis zum Auflegen: _____

Kampagnen für ausschließlich

Anzahl Adressen im Jahr _____

Terminvereinbarungen

Anzahl Brutto Calls im Jahr _____

(alle Wählversuche im Jahr)

Anzahl Complete Calls im Jahr _____

Terminvereinbarung: Stückzahl _____

wahrgenommene Termine: Stückzahl _____

Ø Gesprächsdauer in sec _____

Ø Nachbearbeitungsdauer in sec _____

Direktverkauf

Anzahl Adressen im Jahr _____

Anzahl Brutto Calls im Jahr _____

(alle Wählversuche im Jahr)

Anzahl Complete Calls im Jahr _____

Direktverkäufe: Stückzahl _____

Ø Gesprächsdauer in sec _____

Ø Nachbearbeitungsdauer in sec _____

Kundenbefragungen

Anzahl Adressen im Jahr _____

Anzahl Brutto Calls im Jahr _____

(alle Wählversuche im Jahr)

Anzahl Complete Calls im Jahr _____

durchgeführte Befragungen: Stückzahl _____

Ø Gesprächsdauer in sec _____

Ø Nachbearbeitungsdauer in sec _____

Sonstiges

Anzahl Adressen im Jahr _____

(z. B. Auslauf Studentenkonten)

Anzahl Brutto Calls im Jahr _____

(alle Wählversuche im Jahr)

Anzahl Complete Calls im Jahr _____

positiv erfasste Reaktionen: Stückzahl _____

Ø Gesprächsdauer in sec _____

Ø Nachbearbeitungsdauer in sec _____





IV. Digitales-Beratungs-Center (DBC) - eigene Kundenverantwortung

Organisatorische Einbindung des DBC Eigene Abteilung Gruppe der Abteilung _____
 Team der Gruppe/Abteilung _____

Unser DBC besteht seit _____ (MM/JJ)

Anzahl der Mitarbeiter im DBC (ohne Führungskräfte) nach Köpfen _____ in MAK _____

Stellenbewertung/Bandbreite nach TVöD _____

davon Servicemitarbeiter*innen nach Köpfen _____ in MAK _____

davon Privatkundenberater*innen nach Köpfen _____ in MAK _____

davon Individualkundenberater*innen nach Köpfen _____ in MAK _____

Arbeitszeit pro MAK pro Tag 468 min oder _____ min

Anzahl Führungskräfte im DBC Leiter*in DBC in Köpfe _____ in MAK _____

Stellenbewertung/Bandbreite nach TVöD _____

Teamleiter*in in Köpfe _____ in MAK _____

Stellenbewertung/Bandbreite nach TVöD _____

Servicezeiten

DBC Montag bis Freitag _____ Uhr Samstag _____ Uhr
Sonntag _____ Uhr Feiertage _____ Uhr

Personalkosten

DBC Personalkosten _____ TEUR p.a.
(Bruttogehalt + Sozialversicherungsanteil Arbeitgeber für alle Mitarbeiter*innen im DBC inkl. Führung)

Digitales-Beratungs-Center (DBC)

Kundenverantwortung für diese Kundengruppen (gem. DSGVO-Projekt VdZ):

Hoch online-/multikanalaffine Kunden (unbetreut = kein Beratungsgespräch oder Produktverkauf in den letzten 12/24/36 Monaten)

Kunden außerhalb des Ausleihbezirk (unbetreut = kein Beratungsgespräch oder Produktverkauf in den letzten 12/24/36 Monaten)

mit diesen Kundensegmenten und Betreuungsrelationen:

Individualkunden 1 MAK betreut _____ Kunden

Komfortkunden 1 MAK betreut _____ Kunden

Servicekunden 1 MAK betreut _____ Kunden

Mitarbeiter 1 MAK betreut _____ Kunden

_____ 1 MAK betreut _____ Kunden

_____ 1 MAK betreut _____ Kunden

Wir bieten diese Zugangswege:

Telefon Text-Chat Screen-Sharing Co-Browsing

Video-Beratung E-Mail



Rahmendaten Digitales-Beratungs-Center (DBC)

- a) Haben Sie die ISP im Einsatz?
 - Nein. Ja.
 - Wir planen ab _____ die Software _____ einzusetzen.
- b) Legitimieren Sie die Kunden?
 - Nein. Ja, mit PIN Kennwort. Ja, durch weiche Legitimation.
- c) Ist eine Warteschleife/Anrufbeantworter vorhanden?
 - Nein. Ja, Warteschleife Anrufbeantworter
- d) Ist eine Aktivlinie vorhanden?
 - Nein. Ja, für die Produkte _____
- e) Setzen Sie zur Qualitätssicherung eine Kundenzufriedenheitsbefragung zum DBC ein?
 - Nein. Ja, durch _____

Wir planen ab _____ mit der Umsetzung eines DBC.

V. Business Center (BC)

BC (Business Center) Haben Sie ein Business Center im Einsatz?

- Nein. Ja, als eigene OE mit KSC für First Level
- für diese Kundengruppen:
 - Geschäftskunden Firmenkunden
 - Gewerbekunden Unternehmenskunden
 - _____ _____

Unser BC hat Kundenverantwortung Ja Nein
 Soll im _____ jyyy umgesetzt werden

Ansprechpartner: Vor- und Zuname _____ E-Mail: _____
(Datenschutzhinweis: die angegebene Person ist mit der Übermittlung und Veröffentlichung seiner Daten einverstanden)

Leistungsspektrum _____

Servicezeiten Montag bis Freitag _____ Uhr Samstag _____ Uhr
 Sonntag _____ Uhr Feiertage _____ Uhr

Rahmendaten Business Center (BC):

- a) Haben Sie die ISP im Einsatz?
 - Nein. Ja.
 - Wir planen ab _____ die Software _____ einzusetzen.
- b) Legitimieren Sie die Kunden?
 - Nein. Ja, mit PIN Kennwort. Ja, durch weiche Legitimation.
- c) Ist eine Warteschleife/Anrufbeantworter vorhanden?
 - Nein. Ja, Warteschleife Anrufbeantworter
- d) Ist eine Aktivlinie vorhanden?
 - Nein. Ja, für die Produkte _____

Wir planen ab _____ mit der Umsetzung eines BC.

