

# 2022

## Erhebungsbogen Benchmark-Studie



Sparkasse Vest Recklinghausen  
Multikanalvertrieb  
Markus Brügger



## Wichtiger Hinweis

Dieser Erhebungsbogen dient Ihnen

- zur Orientierung
- als Hilfestellung

Nehmen Sie sich die Zeit bis zur Online-Erfassung und vermerken auf den folgenden Seiten Ihre Daten.

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

Veränderungen zum Vorjahr sind in **ROT** dargestellt.

Bitte keinen Erhebungsbogen ausgefüllt zusenden!





## I. Allgemeine Angaben zur Sparkasse

Name der Sparkasse \_\_\_\_\_ Verband: \_\_\_\_\_

Anzahl der Mitarbeiter im Gesamtinstitut: \_\_\_\_\_ Anzahl Beratungscenter/Filialen: \_\_\_\_\_  
(nur personenbesetzte Stellen)

Bilanzsumme: \_\_\_\_\_ MioEUR Anzahl Girokonten Privatkunden: \_\_\_\_\_  
(alle Angaben aus dem Geschäftsbericht)

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	nach Köpfen _____	in MAK _____
b) nur Inbound-Agenten	nach Köpfen _____	in MAK _____
c) nur Outbound-Agenten	nach Köpfen _____	in MAK _____

**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 Telefon-Agenten
4% Text-Chat-Bearbeitung	1,00 MAK Text-Chat-Agenten
1% Video-Chat-Bearbeitung	0,25 MAK Video-Chat-Agenten
2% E-Mail-Bearbeitung	0,50 MAK E-Mail-Agenten
2% Sonderaufgaben	0,50 MAK Agenten mit Sonderaufgaben
100% Gesamt-Tätigkeiten	25,00 MAK im Inbound

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

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

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 Text-Chat-Agenten nach Köpfen \_\_\_\_\_ in MAK \_\_\_\_\_

c) davon Video-Chat-Agenten nach Köpfen \_\_\_\_\_ in MAK \_\_\_\_\_

d) davon E-Mail-Agenten nach Köpfen \_\_\_\_\_ in MAK \_\_\_\_\_

e) davon mit Sonderaufgaben (strategische Aufgaben, Backoffice, ...) nach Köpfen \_\_\_\_\_ in MAK \_\_\_\_\_





Arbeitszeit pro MAK pro Tag  468 min oder  \_\_\_\_\_ min

Krankenstand 2022 \_\_\_\_\_ 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 2022 \_\_\_\_\_ 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 Köpfe \_\_\_\_\_ in MAK \_\_\_\_\_ Stellenbewertung/Bandbreite nach TVöD \_\_\_\_\_

Outbound

Leiter/in KSC in Köpfe \_\_\_\_\_ in MAK \_\_\_\_\_ Stellenbewertung/Bandbreite nach TVöD \_\_\_\_\_

Teamleiter 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) und weitere Bereiche/Tätigkeiten (z.B. KSC+, DBC, BC,...)

Leiter/in KSC Inbound \_\_\_\_\_ in % Outbound \_\_\_\_\_ in % weitere Bereiche \_\_\_\_\_ in % in Köpfe \_\_\_\_\_ in MAK \_\_\_\_\_

Stellenbewertung/Bandbreite nach TVöD \_\_\_\_\_

Teamleiter 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 im Service Center 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 Mitarbeiter im KSC+ (ohne Führungskräfte) nach Köpfen \_\_\_\_\_ in MAK \_\_\_\_\_

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 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 Firma \_\_\_\_\_  
 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 Firma \_\_\_\_\_  
 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 2022 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 \_\_\_\_\_ der Firma \_\_\_\_\_

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 \_\_\_\_ Arbeitsplätzen

Wir planen Homeoffice-Arbeitsplätze einzurichten

ab \_\_\_\_\_ mm/JJ \_\_\_\_\_ Arbeitsplätze von insgesamt \_\_\_\_\_ Arbeitsplätzen

Sonstige Anmerkungen zum Homeoffice:

\_\_\_\_\_

v) Nutzen Sie das ISP-Dashboard?

Nein.  Ja, für Text-Chat

Ja, für Video-Chat

Ja, für WhatsApp

Ja, für Apple Chat for Business

Wir planen das ISP-Dashboard zu nutzen?

ab \_\_\_\_\_ mm/JJ

Sonstige Anmerkungen zum ISP-Dashboard:

\_\_\_\_\_

w) Nutzen Sie das ISP-Serviceportal im KSC?

Nein.  Ja, für \_\_\_\_\_

x) Nutzen Sie das ISP-Controlling?

Nein.  Ja

Haben Ihre Mitarbeiter:innen einen direkten Zugriff auf die persönliche Auswertung?

Nein.  Ja

Sonstige Anmerkungen zum ISP-Controlling:

\_\_\_\_\_







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) \_\_\_\_\_







Zugangswege Kunden-Service-Center (KSC):

- Text-Chat inkl. Sofort-Dialog mobiles Angebot (Smartphone, Tablet) in der APP
Screen-Sharing Co-Browsing

Anzahl der geführten Dialoge Stückzahl
Anzahl der externen Abbrüche (nur innerhalb der Servicezeiten) Stückzahl
Treffen von Terminvereinbarungen Stückzahl

Wir setzen den Text-Chat Linda ein, mit „Überlauf“ ins KSC. ohne „Überlauf“ ins KSC.

Video-Chat

Anzahl der geführten Dialoge Stückzahl
Anzahl der externen Abbrüche (nur innerhalb der Servicezeiten) Stückzahl
Treffen von Terminvereinbarungen Stückzahl

E-Mail-Bearbeitung

Anzahl zentral eingehender Mails, Kontaktformulare, Ereignisse, etc. Stückzahl
Treffen von Terminvereinbarungen Stückzahl

- SMS von Stückzahl Wir planen SMS ab einzusetzen.
Anzahl der gesendeten SMS aus dem KSC Stückzahl

WhatsApp

Wir planen ab den Messenger einzusetzen.
Anzahl der zentral geführten Dialoge im KSC Stückzahl
Treffen von Terminvereinbarungen Stückzahl

Apple Business-Chat (ABC)

Wir planen ab den ABC einzusetzen.
Anzahl der zentral geführten Dialoge im KSC Stückzahl
Treffen von Terminvereinbarungen Stückzahl

KSC-Servicezeiten für diese Zugangswege (Text-/Video-Chat; E-Mail, SMS, WhatsApp, ABC)

Montag bis Freitag Uhr Samstag Uhr
Sonntag Uhr Feiertage Uhr

- Video-Legitimation/eID-Service: als eigene Dienstleistung S Markt- und Mehrwert
Anzahl der durchgeführten Legitimationen Stückzahl

Für welche Prozesse wird die Video-Legitimation eingesetzt?

- Neuanlage Girokonto (GiroExpress) Bestandskunde Neukunde
Passiv-Produkte (Spar, Depot) Bestandskunde Neukunde
Aktiv-Produkte (Dispo, KK, Kreditkarte) Bestandskunde Neukunde

Servicezeiten für die Video-Legitimation

Montag bis Freitag Uhr Samstag Uhr
Sonntag Uhr Feiertage Uhr





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 nach Köpfen \_\_\_\_\_ in MAK \_\_\_\_\_

davon Privatkundenberater nach Köpfen \_\_\_\_\_ in MAK \_\_\_\_\_

davon Individualkundenberater 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 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 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

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.

