

# SICHERHEIT UND QUALITÄT STÄRKEN DIE REPUTATION

Katrin Henkel

**GESPRÄCHSAUFZEICHNUNG** Finanzinstitute müssen in Zukunft alle externen und internen Gespräche aufzeichnen. Dies sehen die neuen Richtlinien der Schweizer Finanzmarktaufsicht FINMA vor. Zwar ist PostFinance der FINMA noch nicht unterstellt, dennoch hat das Institut diese Richtlinien bereits umgesetzt. Mit Recording- und Quality-Management-Lösungen der ASC telecom AG.

Finanzdienstleister, die im harten Wettbewerb eine Spitzenposition anstreben, müssen optimalen Kundenservice bieten sowie Anfragen schnell und präzise bearbeiten. Quality Monitoring liefert ein umfassendes Bild der tatsächlich erreichten Qualitätsstandards und stellt unverzichtbare Entscheidungsgrundlagen zur Verfügung, um Abläufe, Kundenansprache und Kommunikationsinhalte gezielt zu optimieren. Die moderne Finanzindustrie ist gefordert. Aufgeschreckt durch die Wirren der vergangenen Finanzkrise haben die nationalen und internationalen Aufsichtsbehörden sowie die Zentralbanken eine stetig wachsende Regulierungsflut ausgelöst.

Durch beweissichere Gesprächsaufzeichnungen schützen sich Finanzinstitute vor ungerechtfertigten Regressansprüchen. Auch jenseits der gesetzlichen Aufzeichnungspflicht ist die zweifelsfreie Dokumentation telefonisch veranlasster Transaktionen unerlässlich für ein zeitgemässes Risikomanagement. Innovative Sprachaufzeichnungssysteme von ASC unterstützen Finanzdienstleister bei ihren Aufgaben und garantieren Zuverlässigkeit, Flexibilität und schnellen Zugriff auf die Daten.

## Modernste Recording- und Quality-Management-Technologie bei PostFinance

PostFinance, das Finanzinstitut der Schweizer Post, wendet die Recording- und Quality-Management-Lösung von ASC telecom AG an. Diese Lösung ermöglicht die Vereinheitlichung von Aufzeichnung und Dokumentation im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen beim Börsenhandel. Auf diese Weise treibt PostFinance einen kontinuierlichen Ausbildungs- und Verbesserungsprozess voran. Dies, um noch näher beim Kunden zu sein und um einen noch besseren Service zu bieten. Deshalb wurde das Kunden-Contactcenter von PostFinance mit modernster



*PostFinance: Hier kommt modernste Recording- und Quality Management-Technologie von ASC für beweissichere Aufzeichnungen und zweifelsfreie Dokumentation telefonischer Transaktionen zum Einsatz.*

Recording- und Quality-Management-Technologie ausgestattet. Und zwar für sämtliche 1400 Mitarbeiter und Standorte in allen Sprachregionen der Schweiz. Dieses komplexe Projekt wurde von ASC telecom AG mit seinem Partner Unisys realisiert. ASC telecom AG ist der weltweit führende Anbieter von innovativen Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation.

Der sehr profitable Konzernbereich der Schweizer Post ist der führende Anbieter im Schweizer Zahlungsverkehr. Deshalb kommt diesem Projekt mit ASC telecom AG eine eigentliche Signalwirkung zu, denn PostFinance bietet ihren Kunden umfassende Finanzdienstleistungen an und ist in der Schweiz sehr gut verankert und populär. Im Jahre 2009 hat das Finanzinstitut über 126 000 neue Kunden gewonnen und einen Rekordgewinn ausgewiesen. Das Institut hat die Krise nicht nur unbeschadet überstanden, sondern seinen hervorragenden Ruf noch verstärkt. Die beweissichere Erfassung aller Gespräche wurde auf der VoIP Recording Software *EVOip* von ASC implementiert. Gleichzeitig wurde die traditionelle Telefonie von PostFinance auf die bei der Mutterge-

sellschaft Schweizer Post bereits erfolgreich im Einsatz stehende Cisco VoIP Telefonie umgestellt.

### Ehrgeizige Zielsetzung

PostFinance will zur Hauptbankverbindung ihrer Kunden werden. Die Quality-Management-Lösung INSPARATION<sup>pro</sup> von ASC soll einen kontinuierlichen Ausbildungs-, Verbesserungs- und Optimierungsprozess einleiten, der in Zukunft für eine weitere Verbesserung der Marktstellung sorgt. ASC telecom AG und Unisys überzeugten im Ausschreibungsprozess durch ihr umfassendes Pflichtenheft, das für sämtliche aufgeführten Funktionen Lösungswege vorsah. Federführend in diesem Projekt war Post IT, der Fachbereich Informationstechnologie der Schweizer Post. «Recording- und Quality-Management-Lösung ist bereits am Standort Bulle erfolgreich implementiert worden und hat dort eine breite Akzeptanz erfahren. Die guten Erfahrungen mit dem Service und die



### Flexible ASC-Lösungen

*Arnaldo Urbanetti, Geschäftsführer der ASC Schweiz: «Recording und Quality Management wurden von PostFinance als eine Standardlösung vorausgesetzt. Bei der Detailabwicklung zeigte sich schnell, dass man die geplante Lösung an die neuen Gegebenheiten wie veränderte Netzwerk-Topologie, zuvor nicht kommunizierte Rollouts, Security Patches, Firewall Rules und Software Upgrades anpassen musste. Dabei zeigte sich die Vielfalt und Flexibilität der ASC-Lösungen und ihre smarte, zukunftsorientierte Integration. Die Mehrkosten für den Kunden konnten so im Rahmen gehalten werden.»*

*Bei der Detailabwicklung zeigte sich schnell, dass man die geplante Lösung an die neuen Gegebenheiten wie veränderte Netzwerk-Topologie, zuvor nicht kommunizierte Rollouts, Security Patches, Firewall Rules und Software Upgrades anpassen musste. Dabei zeigte sich die Vielfalt und Flexibilität der ASC-Lösungen und ihre smarte, zukunftsorientierte Integration. Die Mehrkosten für den Kunden konnten so im Rahmen gehalten werden.»*

Flexibilität der ASC-Lösungen sprachen für die ASC-Unisys-Lösung. Die finalen Reports unseres Operations Center in Bulle konnten sogar direkt in das Datawarehouse der Post importiert werden», erklärt das IT Service Management von PostFinance. Bulle ist eines von sieben Operations Center von PostFinance. Weitere gibt es in Basel, Bellinzona, Bern, Luzern, Netstal und St.Gallen. Die Operations Center sind die verarbeitenden Drehscheiben von PostFinance in sieben Regionen der Schweiz. Einerseits wird hier die Bearbeitung der Zahlungsbelege (aus Poststellen, von Kundinnen und Kunden oder von Mandanten wie der UBS) ausgeführt. Andererseits sind es die Kundenaufträge rund um das Kontoangebot (Konto-/Dienstleistungseröffnungen, Debit- und Kreditkartenanträge, Mutationen). Die Operations Center sind auch für operative Tätigkeiten im Bereich Compliance verantwortlich.

### Sorgfältige Umsetzung

Das dichte Filialnetz mit den zahlreichen Standorten in allen Sprachregionen sorgt für Kundennähe. Dabei variieren die einzelnen Standorte punkto Grösse von einigen wenigen bis zu mehreren hundert Mitarbeitern. Zwar werden bei PostFinance die elektronischen Medien immer wichtiger, aber der persönliche sowie der telefonische Kundenkontakt mit den Sachbearbeitern und Beratern erfolgt nach wie vor regional in den einzelnen Filialen. In einer ersten Phase wurden die Gespräche der Mitarbeiter an 19 Standorten sukzessive erfasst und danach in einer Zentrale archiviert. PostFinance hat sich dafür entschieden, den Mitarbeitern gezielt die Möglichkeit zu geben, die Aufzeichnung auf Kundenwunsch zu stoppen. Dafür sorgt eine kleine Applikation an den Arbeitsplätzen. Im Börsenhandel wurde eine 1:1-Redundanz aufgebaut.

Um im hart umkämpften Direkt-Banking Wachstum zu erzielen, müssen Banken Neukunden akquirieren, Bestandskunden langfristig binden und Kosten nachhaltig senken. Die grösste Herausforderung hier ist die Sicherung der Kundenzufriedenheit durch eine garantierte Servicequalität.

- Ein Quality Monitoring System bewertet und analysiert systematisch die Kommunikation zwischen Kunden und Contactcenter-Agents. Der Kommunikationsprozess, die Qualität der Gespräche, aber auch die Qualität der gesamten Kommunikationsstrategie können über Quality Monitoring an den entscheidenden Stellen verbessert werden.
- Quality Monitoring gibt Contactcenter-Betreibern ein Management Tool an die Hand, um im geschäftskritischen Umfeld – dem Gespräch zwischen Agent und Kunden – systematische Einblicke in Servicequalität und Performance zu erhalten. Sporadisch gewonnene Einblicke, beispielsweise durch Kundenbefragungen, Lob oder Beschwerden, werden dabei um verlässlich und objektiv erhobene Werte ergänzt.

ASC telecom AG unterstützt Finanzinstitute in dieser Aufgabe mit der Quality Monitoring Software INSPARATION<sup>pro</sup>. ■



#### ASC telecom AG

Gewerbestrasse 6, 6330 Cham  
Telefon +41 (0)41 798 00 40  
ch@asctelecom.com  
www.asctelecom.com