



PROCESS INNOVATION®
WE KNOW HOW

Presseinformation

Erfolgreiche Implementierung des Banksprachportals bei der Volksbank Ruhr Mitte eG

Stuttgart, 5.11.2008 – Die Volksbank Ruhr Mitte eG setzt seit April dieses Jahres den Konto-Informations-Server und seit August dieses Jahres den Filiale-Informations-Server der PROCESS INNOVATION AG erfolgreich ein. Mit den beiden Geschäftsvorgängen Abfrage des Kontostands und der letzten Umsätze des Konto-Informations-Servers bietet die Volksbank Ruhr Mitte eG ihren Kunden nun einen 24-h-rund-um-die-Uhr-Service, der bei den Kunden große Zustimmung und Akzeptanz findet.

Gleichzeitig konnte die Bank ihre Prozesskosten erheblich senken. So auch beim Filiale-Informations-Server, der rund um die Uhr Auskünfte zu Adresse, Öffnungszeiten und zur SB-Ausstattung der Filialen gibt. Beide Dialogbereiche sind an das Service-Center der Volksbank Ruhr Mitte eG angeschlossen, um das Überlaufmanagement besser zu gestalten und das Service-Center in Spitzenzeiten sowie von Routinevorgängen zu entlasten. Da bestimmte Service-Prozesse nicht weiter im Kunden-Service-Center abgearbeitet werden, entstehen freie Kapazitäten die für die Outbound-Telefonie und die Abarbeitung von Aufträgen optimal genutzt werden können.

Darüber hinaus ermöglicht die Anbindung des Service-Centers an das Sprachdialogsystem die Legitimation der Kunden bei legitimationspflichtigen Geschäftsvorfällen.

Konto- und Filiale-Informations-Server sind über eine eigene Nummer direkt vom Kunden zu erreichen oder werden über das Service-Center angewählt. Die mehrfach preisgekrönte Sprachdialog-Technologie der Sympalog Voice Solutions GmbH ermöglicht eine flexible Gesprächsführung, die nicht auf starre Menüführung angewiesen ist und spontan auf Kundenwünsche reagiert.

Kontakt:

Sibylle Steilner
PROCESS INNOVATION AG
Kupferstraße 36, 70565 Stuttgart
Tel. 0711/783 28 217
Fax: 0711/783 28 10

Email: sibylle.steilner@processinnovation.de
Web: www.processinnovation.de