

KREISSPARKASSE MÜNCHEN STARNBERG

BESCHWERDEMANAGEMENT MIT SYSTEM

»Mit Ideen und Engagement« ist das Logo und der Image-Träger der Kreissparkasse München Starnberg. Für Christian Egerer und Sabine Ebner, die für das Qualitätsmanagement der Kreissparkasse verantwortlich sind, ist dieser Slogan ein klares Leistungsversprechen: »Wir bringen damit zum Ausdruck, dass die Mitarbeiter unseres Unternehmens zuverlässig, kompetent und engagiert sind«. Und Sabine Ebner ergänzt: »Wir tun mehr, als der Kunde erwartet«.

Bei diesem Selbstverständnis verwundert es nicht, dass die Kreissparkasse größten Wert auf Umgangsformen legt. Christian Egerer: »Für uns ist das ‚Wie‘ genauso wichtig wie das ‚Was‘ – ob im persönlichen Gespräch, am Telefon oder in Briefen und Prospekten«. Dazu gehört für ihn auch, das Feedback der Kunden wahrzunehmen und zu würdigen. »Erst durch Lob und Tadel wissen wir wirklich, wie wir auf unsere Kunden wirken und in welchem Maß unsere Leistungen ihre Erwartungen treffen. Das ist uns wichtig, denn die Verbesserung der Qualität unserer Produkte und Services ist für uns ein absolutes Abgrenzungsmerkmal.«



Um diesen Feedbackprozess zu systematisieren und dabei zugleich den Anforderungen des BaFin und der Verbandsprüfer gerecht zu werden, hat sich die Kreissparkasse München Starnberg im Sommer 2006 entschlossen, ein Beschwerdemanagementsystem einzuführen. »Unsere Ziele«, so Christian Egerer, »lagen dabei vor allem in der Erfassung und Analyse aller eingehenden Beschwerden sowie in der Identifizierung von Verbesserungsansätzen. Mit ihnen wollen wir die Zufriedenheit der Kunden weiter erhöhen und entsprechend die Beschwerdequote wie auch die Erstattungen an die Kunden senken.«

 **KREISSPARKASSE**
MÜNCHEN STARNBERG

Mit Ideen und Engagement



Unternehmen:

Kreissparkasse München Starnberg

Bereich:

Vorstandssekretariat

Aufgabe:

Einführung eines Beschwerdemanagement-Systems mit dem Ziel, die Zufriedenheit der Kunden zu steigern und die Qualität der Angebote zu verbessern.

Ergebnis:

Bereits nach kurzer Zeit ließen sich entsprechende Verbesserungsansätze erkennen. Zudem wurden die Durchlaufzeiten verkürzt und die Bearbeitung vereinfacht.

Web: www.kskms.de

QUALITÄT SETZT FEEDBACK VORAUS

Um Lob und Beschwerden in die Strategie der Kreissparkasse einfließen lassen zu können, sind entsprechende Kennzahlen unumgänglich. Durch eine Zeitreihenbetrachtung der Kennzahlen lassen sich schließlich die Prozesse zur Qualitätsverbesserung gezielt steuern.

Sabine Ebner: »Dazu wollten wir eine webbasierte Anwendung, mit der die Anregungen und Beschwerden vor Ort erfasst werden können. Unsere Wahl fiel dabei auf den Intrafox Complaint Manager von Inworks, der unsere Anforderungen am Besten erfüllen konnte. Außerdem ist die Software einfach und intuitiv zu bedienen.«

Ein wesentliches Kriterium war es, dass der Organisationsaufbau in Intrafox abgebildet werden kann. Denn die Kreissparkasse hat ihr Beschwerdemanagement dezentral organisiert. Jede Geschäftsstelle und jede Abteilung bearbeitet und analysiert die sie betreffenden Beschwerden. Lediglich das Vorstandsekretariat hat einen zentralen Zugriff auf alle Daten.

SCHNELLER UND KOMFORTABLER START

Die Einführung von Intrafox verlief schnell und komfortabel. Christian Egerer: »Intrafox lässt sich einfach konfigurieren. Zum Beispiel die Abbildung der Unternehmensstruktur, die Einstellung der Berechtigungen oder die Einrichtung von benutzerdefinierten Masken. Vor allem aber der automatische und zyklische Abgleich des Kundenbestandes erleichtert uns die Arbeit sehr.«

UNTERNEHMEN

Als Bezirks-Sparkasse München-Land vor 75 Jahren gegründet, zählt die Kreissparkasse München Starnberg mit einer Bilanzsumme von sechs Milliarden Euro heute zu den größten Sparkassen in Deutschland. 1.600 Mitarbeiter versorgen die 538.600 Einwohner des Einzugsgebietes in 77 Geschäftsstellen, 25 Privatkundencentern und sechs Firmenkundencentern. Unter dem Motto „die Finanzwelt ganzheitlich managen“ bietet die Kreissparkasse das komplette Portfolio von Geldgeschäften, Versicherungen und Vorsorge, Immobilien und Beratung.

Entsprechend kann Sabine Ebner über schnelle Ergebnisse berichten: »Wir sehen schon nach kurzer Zeit klare Ansätze, mit denen wir unsere Mitarbeiter im Kundengeschäft unterstützen und die Zufriedenheit der Kunden steigern können«. Auch wurden die Durchlaufzeiten der Beschwerden erheblich verkürzt, nicht zuletzt durch konkrete Hilfen bei der Beschwerdebearbeitung, etwa durch eine weitgehend papierlose Bearbeitung oder den Einsatz von Textbausteinen und Briefvorlagen.

»All das«, ergänzt Christian Egerer, »war nur möglich, weil das System bei den Anwendern eine hohe Akzeptanz gefunden hat. Dazu hat nicht zuletzt die hohe Flexibilität und Kundenorientierung der Firma Inworks beigetragen.«

WARUM INTRAFIX?

Die Kreissparkasse München Starnberg arbeitet mit Inworks, weil

- ▶ die Software Intrafox die Anforderungen in hohem Maße erfüllt
- ▶ die Organisationsstruktur in Intrafox abgebildet werden kann
- ▶ die Bedienung von Intrafox einfach und intuitiv ist
- ▶ Inworks sehr flexibel ist und spezifische Wünsche und Anforderungen erfüllt