



Kundenzufriedenheit ist einfach Erfolgreiche Praxiseinführung des Impuls-Managements in der Kreissparkasse Ludwigsburg

Themenbereich: Vertrieb

Messe-Stand: VE28

Fragen beantwortet
Ihnen Ihre zuständige
Kundenberatung

Besser gut bleiben – Kunden verblüffen und zu Fans machen

Erfolgreich gelöste Beschwerden haben eine emotionale Wirkung. Überraschen Sie Ihre Kunden und übertreffen Sie Ihre Erwartungen. Das Impuls-Management ist mit OSPlus_neo und im OSPlus-Portal dafür Ihre ideale Lösung. Seien Sie über alle Kanäle nah an Ihren Kunden und handeln Sie einfach, schnell und direkt.

Ihre Kunden können Beschwerden zeit- und ortsunabhängig auch selbst mobil in der S-App und in der Internet-Filiale abgeben: ganz bequem von zu Hause, von unterwegs oder aus der Ferne. Ihr stationärer Vertrieb und Ihr Kunden-Service-Center (ISP) sind eindrucksvoll schnell und flexibel beim Erfassen und Lösen und sind vollkommen fokussiert auf den Kunden. So spüren Ihre Kunden die hohe Qualität sowie Schnelligkeit in Annahme, Bearbeitung und Lösung und bleiben oder werden loyale Kunden.

Mit OSPlus_neo erfasste Beschwerden können Sie je nach Praxisfall auch dort lösen. Nur komplexere Fälle oder Beschwerden zu Wertpapieren gehen nahtlos direkt zur Expertenlösung ins OSPlus-Portal, z. B. für Stellungnahmen und zur Feststellung der Wertpapier-Meldepflicht.

Alle Daten und Dokumente stehen zentral in OSPlus am Kundenimpuls miteinander verbunden zur Verfügung. Verkürzte Informationswege und direkter Kontakt zu allen beteiligten Stellen und Personen Ihres Hauses unterstützen optimal Ihr Qualitätsmanagement und Ihre moderne Beschwerdekultur. Und regulatorische Vorgaben erfüllen Sie auch gleich mit.

Was einfach geht wird einfach auch genutzt. Sie erhalten nun vielleicht auch noch mehr Informationen, weil die einfach zu erfassenden Daten aus Impulsen Ihrer Kunden jetzt greifbar sind.

Nutzen Sie als Qualitätsanbieter diese vollkommen integrierte OSPlus-Lösung auch für umfassende Auswertungen (IDV). Leiten Sie gezielte Optimierungen ab und ziehen Sie

Bitte umdrehen >>



Seite 02

wertvolle Rückschlüsse aus den vielfältigen Informationen zum Feedback Ihrer Kunden. Ganz ohne kosten- und zeitintensive Kundenbefragungen – unmittelbar, direkt und transparent.

Kundenzufriedenheit ist einfach – Kundenimpulse annehmen und schnell lösen

Jeder denkbare Praxisfall mit allen betroffenen und beteiligten Personen ist möglich, auch mit Nichtkunden und anonym abgegebenen Impulsen. Sie haben immer einen umfassenden Überblick über laufende und abgeschlossene Impulse Ihrer Kunden. Sensible Fälle und Beschwerden über Mitarbeiter sind geschützt und stehen nur berechtigten Mitarbeitern zur Verfügung.

Neu mit Release 18.1 ist die Impulsart »Reklamation« für Kontoumsätze. Diese Reklamationen können Sie mit betreffendem Umsatz zum Konto und mit den bewährten Möglichkeiten des Impuls-Managements erfassen, bearbeiten und lösen.

Setzen Sie entweder nur den OSPlus-Portal-Prozess für alle Impulse ein oder zusätzlich für Beschwerden über alle Kanäle auch den OSPlus_neo-Prozess. So formen zwei moderne Geschäftsprozesse eine durchgängige Lösung.

Nutzen Sie die Erfahrungen der KSK Ludwigsburg aus ihrem Einführungsprojekt. Erfahren Sie, wie die Umstellung von einer Drittanbieter-Software auf die zentrale OSPlus-Lösung gelungen ist. Tauschen Sie sich direkt zu Nutzungsmöglichkeiten und Praxiserfahrungen aus.

Informieren Sie sich, wie Sie die Einsatzberatung der Finanz Informatik bei Ihrer Einführung unterstützen kann.

Erleben Sie die Anwendung mit allen Neuerungen direkt live mit den Produkt-Fachleuten der Finanz Informatik. Wir zeigen Ihnen die vielfältigen Funktionen des Impuls-Managements mit OSPlus_neo – mobil, medial und stationär – und die Expertenlösung im OSPlus-Portal.

Fragen beantwortet
Ihnen Ihre zuständige
Kundenberatung.