



Die Success-Story der Sparkasse Vorderpfalz Ludwigshafen a. Rh. – Schifferstadt mit dem Lotus Notes Beschwerde-Manager der Hirschbiegel + Grundstein GmbH

Kundenzufriedenheit und Qualitätsorientierung stehen im tagtäglichen Umgang mit den Kunden der Sparkasse Vorderpfalz Ludwigshafen a.Rh. – Schifferstadt im Vordergrund. Die Sparkasse Vorderpfalz hat sich daher eine stetige Verbesserung bei der Betreuung ihrer Kunden in allen Belangen zum Ziel gesetzt. Bei einer Bilanzsumme von ca. 2.200.000.000 Euro werden ca. 550 Mitarbeiter beschäftigt (per 31.12.2005).

Die Aufgabe

Die Qualitätsmaßstäbe der Sparkasse Vorderpfalz sehen neben einer effizienten und für alle Seiten akzeptablen Reklamationsbearbeitung auch vor, eventuelle Missstände frühzeitig zu beseitigen sowie die Anzahl der Beschwerden zu verringern. Für alle eingehenden Beschwerden, Anfragen, Reklamationen soll eine schnelle und übersichtliche Erfassungsmöglichkeit geschaffen werden. Das Ziel: Reaktionszeiten für eingehende Kundenmeldungen verringern und erhaltene Informationen optimal für das Qualitätsmanagement nutzen.

Die Lösung

Das Lotus Notes Beschwerdemanagement ermöglicht eine einfache und schnelle Erfassung aller Kundenbeschwerden. Durch die Einfachheit der Erfassung wird sichergestellt, dass alle Beschwerden durch die Mitarbeiter erfasst werden. Dadurch entsteht eine breite Datenbasis um alle Probleme schnell zu erkennen und umgehend zu lösen. Umfangreiche Statistiken bieten per Knopfdruck einen Überblick über Problemschwerpunkte in den verschiedenen Bereichen. Verbesserungspotentiale können so schnell erkannt und umgesetzt werden. Die besonderen Anforderungen im Bereich „Compliance“ werden durch entsprechende Statistiken und Auswertungen erfüllt.

Fazit

Die gestellten Anforderungen konnten innerhalb kürzester Zeit durch das Lotus Notes Beschwerdemanagement gelöst werden. Der Prozess der Beschwerdebearbeitung konnte wesentlich effizienter gestaltet werden. Die benutzerfreundliche Oberfläche hat zu einer hohen Akzeptanz des Systems bei den Mitarbeitern der Sparkasse Vorderpfalz geführt. Durch den Einsatz des Beschwerdemanagements kann die Qualität des Kundenservice deutlich gesteigert werden.