

ADECCO CALL CENTER SOLUTIONS GMBH:

# Externe Kompetenz für Banken

Adecco Call Center Solutions bietet Banken passgenaue Lösungen, bei denen sich Kundenservice und Forderungsmanagement durch Outsourcing oder Inhouse Outsourcing ideal realisieren lassen.

**B**ereits seit 1997 ist diese Vielfalt Markenzeichen und Alleinstellungsmerkmal des Unternehmens. Dabei steht die Qualität immer im Mittelpunkt - denn kaufmännisch ausgebildetes Personal bearbeitet die telefonischen Serviceanfragen von Bankkunden.

Den Kundenservice kann Adecco Call Center Solutions (ACCS) komplett oder als „Überlauf“ übernehmen. So wird die Erreichbarkeit der Bank gesteigert. Die Kontenbearbeitung, die Sachbearbeitung im Backoffice und die fallabschließende Bearbeitung von Anfragen im 1st Level werden in diesem Bereich vollständig von ACCS übernommen. Der Support erfolgt wahlweise direkt auf der Datenbank des Kundenunternehmens oder einer eigenen, zu der die Daten exportiert werden.

Ein Anruf bei der Hotline hat für die Bank einen weiteren entscheidenden Vorteil. Der Agent kann neben der Klärung des Anliegens auch gleich den Darlehensnehmer zu offenen Forderungen ansprechen – somit erfolgt eine Erhöhung der Zahlungseingänge. Die Bearbeitung des Forderungsmanagements im In- und Outboundbereich gestaltet sich hierdurch äußerst effektiv – die Abrechnung ist erfolgsorientiert.

## OUTSOURCING – SPITZENLEISTUNG IN SPITZENZEITEN

ACCS verfügt über zwei Call Center mit mehr als 350 Mitarbeitern, die Outsourcing-Lösungen anbieten. Insbesondere bei mittelständischen und großen Unternehmen mit eigenem Call Center sind sie stark

nachgefragt. Denn als Überlauf-Outsourcing können einzelne Serviceleistungen weiterhin intern bearbeitet, Anrufspitzen abgedeckt oder Routinearbeiten ausgelagert werden. Seit 2003 sind die beiden Adecco Call Center mit als erste in der Branche TÜV-zertifiziert. Das heißt u.a., dass der Datenschutz auf höchstem Level garantiert ist. Namhafte Unternehmen aus den Bereichen Banken, Versicherungen und Energie zählen seit Jahren zu den zufriedenen Auftraggebern. „Unsere Mitarbeiter sind hoch motiviert und werden stetig weiterqualifiziert“, sagt Andreas Buchelt, Geschäftsführer von ACCS. „So haben wir eine sehr geringe Fluktuationsrate. Das ist entscheidend für die erfolgreiche Umsetzung der Projekte.“

## INHOUSE OUTSOURCING – DIENSTLEISTER IM EIGENEN HAUS

Wie eine Outsourcing-Studie von Adecco belegt, befürchtet jedoch jedes dritte Unternehmen die Abhängigkeit von Fremdanbietern, jedes fünfte den Verlust von Know-how. „Deshalb bieten wir diesen Firmen eine spezielle Lösung an“, sagt Andreas Buchelt. Ein Inhouse-Outsourcing-Team



arbeitet wie eine zusätzliche Abteilung. „Wir sind direkt bei Ihnen vor Ort und stellen komplette Teams inklusive Teamleiter.“ Und die Vorteile liegen auf der Hand: Das Kundenunternehmen behält sein eigenes Know-how. Überdies können viele Probleme durch den unmittelbaren Kontakt sofort geklärt werden. „Inhouse Outsourcing ist deshalb in vielen Fällen der goldene Mittelweg“, weiß Andreas Buchelt.

Das Unternehmen geht stets auf sämtliche Kundenbedürfnisse individuell ein, denn es versteht sich nicht nur als Dienstleister sondern als strategischer Partner.



Andreas Buchelt

### KONTAKT:

Adecco Call Center Solutions GmbH  
Alexanderstr. 7, 10178 Berlin  
Telefon: 030- 24 08 76 46  
E-Mail: [info@adecco-ccs.de](mailto:info@adecco-ccs.de)  
[www.adecco.de/ccs](http://www.adecco.de/ccs)

