

Full Service vom Konzept bis zur laufenden Betreuung

Ab sofort bietet die Mehrwert Servicegesellschaft (MWSG) ihren Auftraggebern ein Portal, über das Konto- oder Karteninhaber schnell und bequem online alle Kontovorteile nutzen können. Sparkassen steht damit ein weiterer Ansprechkanal zur Verfügung, der als schlüsselfertige Web-Anwendung ressourcenschonend eingesetzt werden kann.

Bereits jeder zweite Bankkunde ist heute Multikanalnutzer. Deshalb sollten Vorteilsangebote nicht nur über Print-Kommunikation und die Hotline des Service-Centers, sondern auch online zugänglich gemacht werden. Mit dem neuen Online-Portal der MWSG können Sparkassenkunden nun alle Vorteilsangebote, Service- und Sicherheitsleistungen rund um die Uhr direkt anfordern. Während Interessenten hier lediglich die wichtigsten Angebote rund ums Konto einsehen können, stöbern Kontoinhaber im zugangsgeschützten Bereich nach Lust und Laune – etwa in den Spezialangeboten bei zahlreichen regionalen Kooperationspartnern ihrer Sparkasse. Darunter finden sich neben Kinos und Restaurants beispielsweise Tanzschulen, Optiker oder auch Tierparks. Im Reiseportal bucht der Kunde Pauschalreisen, einzelne Flüge, Bahntickets, Ferienhäuser und Hotels oder Last Minute-Reisen. Sechs Wochen später kann er sich dann über die Reisepreiserückvergütung freuen, die Lust auf die nächste Urlaubsplanung macht. Im Ticketshop stehen ihm alle Veranstaltungen des europäischen Marktführers CTS Eventim offen – ohne Bearbeitungs- und Versandgebühren. Wichtige Dokumente, Zahlungs- oder Handydaten registriert er im Netz und lädt dazu alle Unterlagen hoch. Im Notfall ist der Zugriff auf die gescannten Daten online möglich. Über den integrierten Shop lassen sich Waren zu Sonderkonditionen ordern oder einfach nur Schlüssel- oder Kofferranhänger nachbestellen.

Auf eine persönliche Beratung müssen Portal-Nutzer aber keineswegs verzichten, denn per Kontaktformular,

über den Rückrufservice oder telefonisch setzen sie sich schnell mit ihrem Service-Center in Verbindung: Die kompetenten Ansprechpartner kennen das Leistungspaket des Kunden, den aktuellen Stand seiner Buchungen und Bestellungen. Vor allem helfen sie bei Fragen und in Notfällen schnell mit Informationen oder konkreten Lösungsangeboten und übersenden ihm beispielsweise im Fall der Fälle registrierte Dokumente ins Ausland per Fax oder E-Mail. Diese lückenlose Betreuung über alle Kommunikationskanäle hinweg bedeutet reibungslosen Service ohne Zeit- und Informationsverlust und gibt dem Kunden die Gewissheit, dass er bei seiner Sparkasse rundum gut versorgt ist.

Webauftritt bietet Up-Selling-Chancen

Von der Konzeption über das Going-live bis hin zur laufenden Betreuung bietet die MWSG Full-Service. Die Portal-Anwendung kann je nach Angebotspalette für jede Sparkasse flexibel konfiguriert werden. Das Unternehmen des Deutschen Sparkassenverlags und der ÖRAG Service übernimmt die Contenterstellung und dauerhafte Pflege und sichert den reibungslosen Betrieb. Im Look and Feel der Internetfiliale 5.0 gestaltet, berücksichtigt die Standardlösung alle Webkonventionen für eine optimale Benutzerfreundlichkeit: Über die klare Kategorisierung nach selbsterklärenden Menüpunkten, die Volltextsuche oder die praktische Kartenansicht mit allen Vorteilspartnern der Region findet sich der Nutzer schnell zurecht. Der Webauftritt bietet darüber hinaus auch Up-Selling-Chancen. Klickt beispielsweise ein Interessent oder Kunde im Portal auf eine Leistung, die nicht Bestandteil seines Kontopakets ist, wird er für ein Upgrade auf seinen Berater verwiesen. Carola Gonet, Leiterin Vertriebsmanagement der Sparkasse Celle, die das Online-Portal seit September 2010 einsetzt, ist überzeugt, dass ihre maxx-Kontoinhaber das neue Online-Angebot gut annehmen werden.