

Das Geheimnis der servicestarken ING-DiBa

„Jetzt muss endlich ein Wertpapierdepot her“, denkt sich Thomas Meyer, als er abends im TV die Börsen-News sieht. Jetzt, wo also endlich der Aktien- und Wertpapiermarkt wieder anzieht, darf er nichts mehr verpassen. Jetzt muss es ganz schnell gehen. Sein Extra-Konto hat er schon bei der ING-DiBa und gute Erfahrung mit dem prompten Kundenservice der Direktbank gemacht. Für lange Telefonate hat er kurz vor dem Schlafengehen keine Lust mehr, „aber eine E-Mail kann ich noch eben an die ING-DiBa abschicken“. Thomas Meyer weiß, dass die ING-DiBa prompt auf E-Mails reagiert, und er ist sich sicher, dass sein Anliegen auch dieses Mal wieder schnell erledigt sein wird.



Wie erwartet, erhält Thomas Meyer am nächsten Morgen die Antwort vom E-Service der ING-DiBa in seinem E-Mail-Posteingang und am Tag darauf die Unterlagen über Wertpapiergeschäfte im Briefkasten. Das ist der prompte Service, den er sich von einer Direktbank wünscht. Was alles im Hintergrund abläuft, fragt er sich allerdings lieber nicht, denn er stellt sich gigantische Großraumbüros vor, wo Menschenmassen die eingehenden E-Mails mit den vielen verschiedenen Kundenanliegen zum Kontostand, mit Kaufaufträgen etc. akribisch lesen, bearbeiten und beantworten müssen.

„Mit Lesen-Bearbeiten-Beantworten liegt Thomas Meyer natürlich richtig“, meint Sonja Keller, die Ressortleiterin E-Service bei der ING-DiBa, „aber nicht mit den Menschenmassen! Wir haben unsere eigene elektronische E-Mail-Bearbeiterin geschaffen, die mittlerweile schon 48 % aller eingehenden E-Mails in kürzester Zeit abarbeitet. Wir haben sie ‚EMMIE‘ getauft. Was sie nicht alleine schaffen kann, das leitet sie mit einigen Vorschlägen zur Beantwortung an den richtigen ‚echten‘ Kollegen weiter.“

ING-DiBa

Wer ist EMMIE?

EMMIE, das intelligente E-Mail-Management im E-Service der ING-DiBa, wurde vor zwei Jahren ins Leben gerufen und seitdem von der Abteilung E-Service gehegt und gepflegt – und EMMIE wächst und wächst weiter. Nicht nur, was für die zu bearbeitende Menge eingehender E-Mails bei der ING-DiBa zu tun ist. Die liegt in diesem Jahr bei 650.000 E-Mails und für das kommende Jahr wird erneut ein 40%iger Zuwachs erwartet.

Sonja Keller sagt anerkennend: „Wir wissen, dass EMMIE richtig schlau ist. Sie hat schon viel von uns gelernt und lernt noch ständig Neues dazu. Uns fallen immer wieder Vorgänge im Tagesgeschäft auf, die wir mit EMMIE noch besser abwickeln könnten. Unter ‚besser‘ verstehen wir, dass Kundenaufträge schneller als bisher und vor allem fallabschließend im Sinne des Kunden behandelt werden.“

EMMIE wurde von den Mitarbeitern schon als so schlau und perfekt angesehen, dass sie anfangen, sich völlig darauf zu verlassen. Aber so perfekt kann auch EMMIE nicht werden, als dass blindes Vertrauen angebracht wäre. Damit keine unpassenden oder unvollständigen Antworten an den Kunden gehen, werden alle automatisch versendeten E-Mails im Nachgang genauestens kontrolliert. Die Fehlerrate in den vollautomatisch bearbeiteten E-Mails liegt inzwischen bei nur knapp 2%. Diese 2% geben die Hinweise, wo EMMIE noch etwas dazu lernen muss. Das ist eine der besonderen Stärken der intelligenten EMMIE, dass sie in der Regel nie ganz neu und aufwendig zu trainieren ist, sondern dass sie hinzu lernen kann.

Was tut EMMIE eigentlich so heimlich und offenbar doch überzeugend und effizient?

Sonja Keller lüftet das Geheimnis: EMMIE basiert auf der Software SERiMail aus der SunGard Enterprise Content Management-Suite EXP. Diese Software ist in der Lage, eingehende E-Mails anhand des gesamten Inhalts zu erkennen und daraufhin zu kategorisieren, d.h. welchen Themen die E-Mails zuzuordnen sind. Wir haben mittlerweile 280 Themenkreise definiert, z.B. Konto- und Depotöffnung, Wertpapierkauf und Freistellungsauftrag.“

Die eingehenden E-Mails werden in einer Baumstruktur dem richtigen nächsten Verarbeitungsschritt zugeführt. Eine wachsende Zahl eingehender E-Mails gehört in die Kategorie Spam, Newsletter u.ä.. Diese werden einfach ignoriert. Somit werden dafür schon mal keine unnötigen Ressourcen mehr gebunden. Identifiziert werden die E-Mails anhand eines korrekten Absenders, einer Adresskombination und -systematik, einer vernünftigen Betreffzeile, aber eben auch anhand des gesamten Textinhalts.

EMMIE, das intelligente **E-Mail-Management** im **E-Service** der ING-DiBa, basiert auf SERiMail, einem Softwareprodukt der SER Solutions, Inc., und bietet folgende Hauptfunktionen:

- Intelligente Analyse sämtlicher E-Mail-Inhalte mit Entscheidung über deren weitere Verarbeitung
- Automatische Bearbeitung anhand definierter Themenfelder mit zugehörigen Antwort-Bausteinen
- Identifikation von Spam-Nachrichten, Newslettern u.a. und deren Unterdrückung bei der Weiterverarbeitung
- Weiterleitung zur manuellen Bearbeitung an den thematisch am besten qualifizierten Kundenbetreuer anhand seines definierten Wissens- und Rollenprofils
- Unterstützung der Kundenbetreuer durch Vorschläge geeigneter Antwort-Bausteine
- Anbindung an Kundendatenbank für automatisierte Übernahme der relevanten Kundendaten
- Monitoring des E-Mail-Eingangs und der Verarbeitung



ING  DiBa

ING-DiBa

Die als Kundenanfragen identifizierten E-Mails werden in thematische Postkörbe verzweigt, z.B. in die Klasse für das ‚Interessentengeschäft‘, und innerhalb dessen dann z.B. weiter nach Extra-Konto oder Wertpapiergeschäft. EMMIE ist mittlerweile hochstandardisiert und ist deshalb in der Lage, anhand der festgestellten Anfragen die Antworten vollautomatisch zu bearbeiten und zu versenden. Die Anfragen, wo EMMIE sich nicht sicher ist, werden zur Bearbeitung durch einen Kundenbetreuer weitergeleitet.

Ungefähr die Hälfte aller eingehenden Kundenanfragen per E-Mail kann EMMIE eigenständig bearbeiten. Was sie nicht sicher entscheiden kann oder konkrete Aktionen zu erfolgen haben, wenn z.B. eine Kontogutschrift erforderlich ist, das wird durch einen Kundenbetreuer bearbeitet. Aber sogar da hat EMMIE die Finger im Spiel, denn sie wählt den am Besten geeigneten Kundenbetreuer anhand seines definierten Wissens- und Rollenprofils für die jeweilige Aufgabe aus. Dazu Sonja Keller: „Diese Unterstützung durch EMMIE ist einzigartig. Diese zielgerichtete Zuweisung von Kundenanfragen an unsere Kundenbetreuer war eines der Entscheidungskriterien, warum wir uns für SERiMail von SunGard entschieden haben“.

Die Textbausteine, die EMMIE bei der Bearbeitung der Antworten verwendet, wurden im Vorfeld von den Kundenbetreuern fachlich korrekt verfasst und durch ein Lektorat formal geprüft. Analog zu definierten Themenkreisen sind also die Antworttexte vorgegeben und so kann EMMIE anhand des identifizierten Themas in der Kundenanfrage die richtigen Textbausteine verwenden. Wenn es sich um Anfragen zu allgemeinen Informationen handelt, dann veranlasst EMMIE den Info-Versand, indem die Daten aus der Kundenanfrage extrahiert werden und aus dem Lettershop der ING-DiBa das gewünschte Infomaterial ausgewählt wird.

Durch die Anbindung an die Kundendatenbank werden bei schon bekannten Kunden der ING-DiBa die entsprechenden Kundendaten übernommen und korrekt in die Antwort eingebunden. Wiederum werden eventuell vorhandene vertrauliche Daten in der eingegangenen E-Mail, z.B. Kunden- und Kontonummer aus der Betreffzeile gelöscht. Darauf wird verschärft geachtet, solange die E-Mail-Kommunikation noch via öffentlicher Internetwege abläuft und somit keine kundenbezogenen Daten enthalten sein sollten.



Die Position als Spitzenreiter im schnellen und freundlichen Kundenservice haben mehrere Magazine wie ‚Capital‘, ‚Finanz‘ und ‚DMEuro‘ der ING-DiBa bestätigt. Die fallabschließende Beantwortung einer Kundenanfrage per E-Mail liegt, wie von ‚Capital‘ getestet, bei durchschnittlich nur 7,4 Stunden.

Bernd Telling, (links im Bild), Vorstandsvorsitzender der ING-DiBa, sagt mit Stolz: „Der Dialog mit unseren Kunden ist unser Konzept. Wir arbeiten rund um die Uhr und mit einer hochmodernen Infrastruktur – immer mit dem Ziel, höchsten Ansprüchen gerecht zu werden. Leistungsstarke IT-Systeme und auf unseren Bedarf exakt zugeschnittene professionelle Anwendungen sind eine wesentliche Voraussetzung für die hohe Qualität unserer Dienstleistungen.“

Erreichte Ziele

Insgesamt hat es die ING-DiBa bis heute erreicht, 98% aller E-Mails innerhalb von 24 Stunden fallabschließend zu beantworten. Davon wiederum 82% sogar innerhalb von 12 Stunden. Da kann die ING-DiBa selbstbewusst von höchster Effizienz und bestem Kundenservice sprechen.

Mit der Einführung von EMMIE wurde es außerdem geschafft, insgesamt die Kontaktkosten drastisch zu reduzieren und das unter Beibehaltung einer hervorragenden Responsefähigkeit bezüglich der schnellen Erledigung der Kundenwünsche.

E-Mail-Korrespondenz umfassend archiviert

Damit alle Vorgänge nachvollziehbar bleiben, wird die gesamte E-Mail-Korrespondenz verfilmt und mit der Archivanwendung der EXP Suite der SunGard archiviert. In diesem Archiv sind auch alle anderen Vorgänge gespeichert, so dass alle Mitarbeiter der ING-DiBa jederzeit Zugriff auf alle Informationen zu einem Kunden haben. Somit können alle Bereiche effektiv Hand in Hand arbeiten und den schnellen Kundenservice leisten. Neben der akribischen Bearbeitung der E-Mail-Korrespondenz ist EMMIE auch ein Instrument geworden, um sehr schnell und gezielt zu erkennen, wo die Kunden der ING-DiBa Probleme haben. EMMIE generiert Reports über die Anzahl und Art der E-Mails in den jeweiligen Themenkategorien. Wenn besondere Probleme z.B. im Internetbanking beim Wertpapierkauf auftreten sollten, dann legt EMMIE den Finger in Wunde und zeigt den kritischen Punkt für dringenden Handlungsbedarf gnadenlos auf.

Akzeptanz bei den Mitarbeitern der ING-DiBa

„EMMIE ist aber auch sehr menschlich und richtig nett geworden, denn sie lächelt sogar!“ EMMIE kann tatsächlich ihren Gemütszustand zeigen. Sie hat ein Gesicht in Form eines Smiley bekommen, das am Bildschirm je nach erreichtem Service-Level in zwölf Abstufungen seinen Gesichtsausdruck und die Farbe ändert. Ist eine kritische Situation erreicht, wo mehr E-Mails ankommen als ausgehen oder wo einige E-Mails einfach zu lang unbeantwortet bleiben, dann bekommt EMMIE einen roten Kopf. „Auf diese vermenschlichte Art wird das Realtime-Monitoring des Service Levels visualisiert. Es erlaubt eine zielorientierte Steuerung der Kapazitäten, also auch eine optimale Auslastung der Kundenbetreuer. Als zusätzlichen Kick gönnen wir unseren Mitarbeitern auch einige Überraschungsbilder. Zu Weihnachten kommt z.B. ein tanzender Elch auf den Bildschirm, der ausruft ‚WOW – keine E-Mails mehr!‘. Diese Kleinigkeiten versüßen einerseits den Arbeitsalltag und steigern die Akzeptanz, aber es fordert bei den Kollegen auch einen natürlichen Wettbewerb mit EMMIE heraus. Das ist im Sinne unserer Kunden“, betont Sonja Keller.

Ausblick auf zukünftige Projekte

Auf die Frage, was EMMIE denn jetzt noch hinzulernen könne, zögert Sonja Keller keinen Moment mit ihrer Antwort: „Eines der nächsten Themen, über die wir nachdenken, ist, die E-Mail-Korrespondenz auf die Postbox innerhalb unseres Internetbanking auszurichten. Über die heutigen öffentlichen Wege via Web lässt sich die Vertraulichkeit nicht ausreichend sicher stellen. Die Bestätigung über einen beauftragten und getätigten Wertpapierkauf stellen wir beispielsweise heute schon in die kundenspezifische Postbox im geschützten Bereich unseres Internetbanking ein. So etwas würden wir auch gern für kontenbezogene Vorgänge tun wollen. Es ginge nichts an eine private E-Mail-Adresse, sondern dort käme nur noch die Nachricht an, dass in der kundeneigenen ING-DiBa-Postbox eine neue Nachricht wartet.“

Außerdem gibt es natürlich die Gedanken an die engere Verknüpfung von EMMIE mit gezielten Vertriebsaktionen, in denen z.B. die Kunden auf eine mögliche Anschlussfinanzierung einer Immobilie aufmerksam gemacht werden. Wenn hierauf die Response seitens des Kunden erfolgt, dann würde EMMIE noch schneller wissen, worum es geht und direkt reagieren können.

Ohne verantwortungsvolle Pflege geht's nicht!

„Das A und O ist die konsequente und permanente Pflege und Weiterentwicklung von EMMIE. Ein solches E-Mail-Management lässt sich nicht einmalig aufbauen und dann braucht man nichts mehr daran zu tun. Auch unser Geschäft ist nicht starr, sondern sehr schnelllebig und es verändert sich ständig. Da müssen wir mit EMMIE am Ball bleiben. Auf die Art können wir Erwartungen und gesteckte Ziele manchmal sogar übertreffen“, sagt Sonja Keller verantwortungsbewusst.

Kreativität ist auch hier gefragt

Bei der Weiterentwicklung von EMMIE weiß Sonja Keller nicht nur die ING-DiBa hinter sich, sondern auch die SunGard, die mit SERiMail die Idee für das intelligente E-Mail-Management in die ING-DiBa hinein trug. „Die Entwickler von SunGard haben einen wirklich inspirierten Geist, der EMMIE mit zu dem gemacht hat, was sie heute kann. Und die Entwickler wissen vor allem, was noch alles in und mit EMMIE machbar wäre. Von den Ideen und der Kompetenz lassen sich unsere eigenen Mitarbeiter wie auch ich mich begeistern, so dass wir gern gemeinsam mit SunGard neue Herausforderungen anpeilen. Wir sind optimistisch und gespannt, was wir noch alles erreichen können.“

Das Interview mit Sonja Keller führte Christa Holzenkamp, freier Business Consultant



Sonja Keller,
Ressortleiterin
E-Service bei der
ING-DiBa und
verantwortlich für
EMMIE

EMMIE			
Übrige E-Mails	Heute bearbeitet		
33	1196		
Neue E-Mails			
0			
Anzahl gesamt	Barren	Aktiv	Pause
7	6	0	1

EMMIE freut sich mit, wenn die Vorgänge via E-Mail zügig bearbeitet und abgeschlossen werden.