



Bessere Kundenreise, entlastetes KSC: Was intelligente Anrufsteuerung bei Volksbanken verändert

Ein Kunde ruft an. «Ich brauche eine Baufinanzierung.» Und landet kurze Zeit später beim Spezialisten für Baufinanzierung. Keine Suche nach dem richtigen Ansprechpartner. Kein Weiterleiten. Kein erneutes Erklären.

Genau das passiert heute. Jeden Tag. Bei über 20 Volksbanken in Deutschland. Insgesamt hat das System bereits über 5 Millionen Anrufe pro Jahr erfolgreich verarbeitet. Mit einer Trefferquote von über 90 Prozent.

Wie? Mit intelligenter Anrufgrunderkennung und Anrufsteuerung. Was sie konkret verändert?

Priorisierung: Der richtige Kunde landet sofort beim richtigen Experten

Der Kunde spricht einfach. In seinen eigenen Worten. «Meine Karte wurde gestohlen.» Oder: «Ich möchte Aktien kaufen.» Das System erkennt nicht nur einzelne Wörter, sondern den Sinn des Anliegens und die passende Priorität.

Die Baufinanzierung geht direkt zum Spezialisten. Die Pfändung wird priorisiert. Einfache Standardfragen beantwortet das System automatisiert.

Keine Tastaturmenüs. Kein «Drücken Sie die 1 für...» Einfach sprechen. Fertig.

Was das konkret bringt? Nicht nur weniger Weiterleitungen. Das wäre zu kurz gedacht. Der Nutzen ist messbar:

Rund 20 % weniger Ressourcenbedarf, rund 20 % mehr Effizienz im KSC. Beispiel: Ein KSC mit 20.000 Anrufen pro Monat und 20 Mitarbeitern gewinnt damit das Äquivalent von rund 4 Vollzeitstellen zurück. Für Beratung statt Koordination. Gleichzeitig spürt der Kunde: Diese Bank nimmt mein Anliegen ernst. Sofort. Beim ersten Kontakt.

Das Prinzip ist simpel: Nicht jeder Anruf ist gleich wichtig. Also sollte auch nicht jeder Anruf gleich behandelt werden.

Einarbeitung: Neue Mitarbeiter ab Woche zwei produktiv

Zwei Wochen statt mehrerer Monate. So verändert sich die Einarbeitung, wenn Anrufe gezielt gesteuert werden.

Ein neuer Mitarbeiter wird gezielt auf ein Thema vorbereitet. Zum Beispiel Überweisung. Danach erhält er genau diese Anrufe. Nicht alles auf einmal. So entstehen Routine und Sicherheit. Wenn das Thema sitzt, kommt das nächste hinzu.

Das spart doppelt. Nicht nur, weil der neue Kollege schneller eigenständig arbeitet. Sondern auch, weil kein erfahrener Mitarbeiter drei Monate lang als Einarbeiter gebunden ist. Diese Ressource ist wieder frei für das Tagesgeschäft.

Und der Effekt geht noch tiefer. Mitarbeiter, die wissen, was sie tun, sind zufriedener. Mitarbeiter, die nicht jeden Tag überfordert werden, bleiben länger. Quereinsteiger lassen sich gezielter einsetzen. Und die erfahrenen Kräfte? Konzentrieren sich auf das, was sie am besten können: anspruchsvolle Beratung.

Reaktionsgeschwindigkeit: Ohne Ticket, ohne IT, ohne Wartezeit

In vielen Banken braucht eine Änderung am Telefonsystem ein IT-Ticket, einen Release-Zyklus, eine Genehmigung. Das dauert Tage. Manchmal Wochen.

Mit intelligenter Anrufsteuerung können Fachbereiche definierte Anpassungen selbst vornehmen. Ansagetexte. Routing. Priorisierungen. Jederzeit. Ob das Online-Banking am Montagmorgen streikt, ein Serienbrief tausend Rückrufe auslöst oder eine Filiale ungeplant schließt. Die Reaktion kommt nicht morgen. Sie kommt jetzt.

Dazu kommt das Live-Dashboard. Warum rufen Kunden an? Welche Themen häufen sich? Wo entstehen Engpässe? Nicht mehr nur Bauchgefühl. Sondern Zahlen, Fakten und konkrete Steuerungsimpulse. Und darauf basierend: sofortige Entscheidungen.

Einfacher Einstieg. Geringer Aufwand

Kostenmodell? Flatrate. Abgestimmt auf das Anrufvolumen. Einführung, Begleitung, Support, Hosting in der Open Telekom Cloud. Alles drin. Transparent. Planbar.

Vom Verwalten zum Steuern

Drei Effekte. Sofort spürbar. Die Kundenreise führt direkt zum Experten. Neue Mitarbeiter sind in kurzer Zeit produktiv und motiviert. Und wenn es brennt, reagiert das KSC in Sekunden.

Aber was das eigentlich bedeutet, ist größer als die Summe dieser drei Teile. Das KSC hört auf, eine Durchlaufstation zu sein. Es wird zu dem, was es sein sollte: das Herz der Kundenbeziehung. Der Ort, an dem der Kunde spürt, ob seine Bank ihn ernst nimmt.

Über 20 Volksbanken machen das bereits. Seit 2021. Täglich verarbeitet das System über alle Banken hinweg mehr als 15.000 Anrufe. Die Rückmeldungen aus dem laufenden Betrieb sind positiv. Nicht, weil es ein schönes Projekt war. Sondern weil es im Alltag funktioniert. Jeden Tag. Bei jedem Anruf. Der regelmäßige Austausch mit den Banken ist fester Bestandteil: Stammtische, direkte Ansprechpartner, laufende Weiterentwicklung.

**Weniger Komplexität.
Mehr Effizienz.
Höhere Qualität.
Für Ihre Kunden.**

PRAXISBEISPIEL

Volksbank Kraichgau: Vom Generalisten zum Spezialisten

Die Telefonfiliale VolksbankDirekt der Volksbank Kraichgau ist ein leistungsstarker zentraler Kontaktkanal: eine halbe Million Anrufe pro Jahr, über 57.000 E-Mails, mehr als 13.000 digitale Servicekontakte. Inbound, mediale Beratung, Outbound. Jeden Tag. Volles Programm. Genau das ist die Herausforderung. Denn hinter diesen Zahlen steckt eine Frage, die sich irgendwann viele Volksbanken stellen müssen: Wie lange geht das noch gut mit dem Generalisten-Modell? Eine Person, alle Themen. Baufinanzierung, Kartensperre, Wertpapiere, Pfändung, Online-Banking. Alles in einem Kopf. Alles gleichzeitig.

Die Antwort der Volksbank Kraichgau war klar: Nicht mehr lange. Mitte 2025 fiel die Entscheidung. Strategiewechsel. Weg vom Generalisten, hin zu Spezialisten.

Die Voraussetzung: Richtige Zuordnung ab der ersten Sekunde

Ein Spezialistenmodell funktioniert nur, wenn der Anruf von Anfang an beim richtigen Experten landet. Nicht nach zwei Weiterleitungen. Nicht nach dreimal Erklären. Sofort.

Nach einer intensiven Marktanalyse entschied sich die Bank für die Spitch-Lösung. Das Prinzip: Kunden formulieren ihr Anliegen frei. Kein Tastenmenü. Keine starren Auswahlpfade. Einfach sagen, wofür es geht. Das System erkennt den Anrufgrund in Echtzeit und leitet direkt zum passenden Spezialisten weiter. Trefferquote: über 90 Prozent.

**«Für uns war entscheidend,
dass Anrufe nicht einfach
verteilt werden, sondern gezielt
gesteuert sind. Erst dadurch wird
Spezialisierung im KSC im Alltag
wirklich wirksam.»**

Maik Rothardt, Abteilungsleiter VolksbankDirekt



Was sich im Alltag konkret verändert hat

Die Wirkung zeigt sich auf mehreren Ebenen. Und zwar nicht irgendwann, sondern sofort.

Einarbeitung: Neue Mitarbeiter und Quereinsteiger starten gezielt mit einfachen Anliegen. Kontostand. Überweisungen. Terminvereinbarungen. Schritt für Schritt, Thema für Thema. Komplexe Anliegen landen ausschließlich bei qualifizierten Spezialisten. Die Einarbeitungszeit ist spürbar kürzer. Erfahrene Mitarbeiter werden weniger stark an die Einarbeitung gebunden. Diese Ressource ist wieder frei für das Tagesgeschäft.

Planbarkeit: Das KSC arbeitet vorhersehbarer. Keine unkontrollierten Weiterleitungen mehr. Weniger Überlastung einzelner Teams. Stattdessen: gezielte Steuerung von Servicevolumen und Kapazitäten. Wer wann welche Anrufe bekommt, ist kein Zufall mehr, sondern Ergebnis einer bewussten Entscheidung.

Anrufspitzen: Ein Serienbrief geht raus. Tausende Kunden rufen an. Früher: Chaos. Heute: Das System fängt die Rückfragen effizient auf. Optional erhalten Anrufende ergänzende Informationen per SMS. Das entlastet den KSC messbar und schafft Freiraum für Beratungsgespräche mit echtem Mehrwert.

Zustimmung per Telefon: ein unterschätzter Hebel

Ein Detail, das oft übersehen wird, aber enorm viel Nacharbeit spart: das Zustimmungsmodul. Freigaben, etwa für AGB-Änderungen oder Produktanpassungen, werden direkt im Gespräch eingeholt. Authentifiziert. Nachvollziehbar dokumentiert. Zeitstempel, Gesprächs-ID, Audiosequenz, alles verschlüsselt gespeichert.

Kein Medienbruch. Kein Nachfassbrief. Kein zweiter Anruf. Der Kunde greift ohnehin zum Hörer. Also ist das Gespräch der natürlichste Ort für eine dokumentierte Zustimmung.

Gerade im Zusammenspiel mit regulatorischen Anforderungen, etwa Echtzeitüberweisungen oder Produktumstellungen, zeigt sich: Die Verbindung aus Dialogführung und dokumentierter Einwilligung wird zunehmend zum strategischen Vorteil.

Technik ersetzt keine Menschen. Sie verbessert die Gespräche.

Das ist vielleicht die wichtigste Erkenntnis aus der Praxis der Volksbank Kraichgau. Es geht nicht um Automatisierung, um der Automatisierung willen. Es geht darum, dass Gespräche dort stattfinden, wo sie den größten Mehrwert bringen.

Die Spitch-Lösung ermöglicht eine schnellere Einarbeitung neuer Mitarbeiter, reduziert Weiterleitungen, verbessert die Kundenerfahrung und entlastet das KSC im täglichen Betrieb. Gleichzeitig gewinnt die Bank mehr Transparenz und Steuerungsmöglichkeit über Servicevolumen, Auslastung und Spezialisierung.

«Die beste Entlastung entsteht nicht durch weniger Gespräche, sondern durch die richtigen Gespräche. Genau das erreichen wir mit der intelligenten Steuerung von Spitch.»

Maik Rothardt, Abteilungsleiter VolksbankDirekt

Über Spitch

Spitch, 2014 gegründet und mit Hauptsitz in der Schweiz, ist ein globaler Anbieter von Collaborative Agentic AI Solutions. Unsere Lösungen kombinieren die Leistungsfähigkeit der Automatisierung mit einem Human-in-the-Loop-Ansatz, der sicherstellt, dass Menschen die Kontrolle behalten, während die KI die Leistung und Entscheidungsfindung verbessert und sie dadurch von Routineaufgaben entlastet. Spitch treibt die KI-gesteuerte digitale Transformation von Contact Centern voran und liefert End-to-End-Lösungen, strategische Beratung und professionelle Dienstleistungen.

Zahlen, die im KSC-Alltag zählen

- Mehr als 5 Millionen Anrufe erfolgreich verarbeitet
- Über 90 % Trefferquote bei der Anliegenerkennung
- Rund 20 % weniger Ressourcen
- Rund 20 % mehr Effizienz
- Über 20 Volksbanken im laufenden Betrieb seit 2021
- Schneller Einstieg mit transparentem Kostenmodell inkl. Einführung, Support und Hosting

Neugierig geworden?

Dann schauen Sie sich an, was bei über 20 Volksbanken bereits Alltag ist. Jeden Tag. Bei jedem Anruf. Alles Weitere – Zahlen, Referenzen, Ansprechpartner – finden Sie hier:



Ihre Kontaktperson
Michael Gräser
michael.graesser@spitch.ch



Spitch AG
Stockerstrasse 10
CH-8002 Zürich
+41 44 542 82 66

www.spitch.ch



SPITCH

Bessere Kundenreise, entlastetes KSC:

Was intelligente Anrufsteuerung
bei Volksbanken verändert