



E-Mail Service der Banken lässt zu wünschen übrig – vielfach wird gar nicht reagiert

*Wenden sich Interessenten oder Kunden per E-Mail an Ihre Bank, um ein Produktangebot zu erhalten, eine Reklamation zu platzieren oder ein Serviceanliegen zu kommunizieren, ist die erbrachte Servicequalität sehr durchwachsen. **cerasus consulting** hat deutsche Banken mit Service und Verkaufsanfragen per E-Mail getestet. 63 % der Antworten gingen taggleich ein, ganze 20 % der Anfragen wurden überhaupt nicht beantwortet.*

Der Großteil der führenden, in Deutschland tätigen Kreditinstitute wurde in den Test einbezogen. Darunter fielen jeweils zehn der größten Sparkassen, Genossenschaftsbanken, neun Geschäftsbanken sowie acht Direktbanken. Die Anfragen wurden im Mai 2008 versendet und beinhalteten Wünsche zur Geldanlage, Eröffnung eines Girokontos, Zusendung eines Freistellungsauftrags sowie eine Reklamation.

Im Gesamtergebnis wurden die Qualität der Antwort (70%) und die Response-Zeit (30%) bewertet. Die Spitzenplätze belegen die **DAB**, die **Nassauische Sparkasse** und die **Postbank**, sehr mäßig war der Service der Geschäftsbanken und überraschend auch der einiger Direktbanken.

Bei der Bearbeitung der Anfragen scheint im Kundenservice eine gewisse Willkür zu herrschen. Einfach zu erledigende Anfragen wie z.B. die Bitte um Zusendung eines Freistellungsauftrags im PDF-Format wurden sehr viel häufiger beantwortet als Beschwerden und Anliegen, die eine aufwendigere Bearbeitung erfordern. Nicht nur aus Kundensicht sondern besonders unter ökonomischen Gesichtspunkten wie Deckungsbeitragsoptimierung oder Beschwerdemanagement ist dieses Vorgehen höchst unzureichend.

Teileweise wird die E-Mail gar nicht als Kommunikationsinstrument verstanden, anstatt eine inhaltvolle Antwort zu liefern wird der Interessent direkt in einen anderen Kanal gedrängt. In immerhin 15 % der Responsefälle wurde diese Vorgehensweise gewählt.

Lediglich 27 % der getesteten Banken antworteten auf alle Anfragen noch am gleichen Tag, etwa die Hälfte der Kreditinstitute bearbeitete alle Anfragen innerhalb von drei Tagen. Die durchschnittliche Antwortdauer liegt bei über neun Stunden, bei Anfragen per E-Mail sollte man also grundsätzlich etwas Zeit mitbringen.

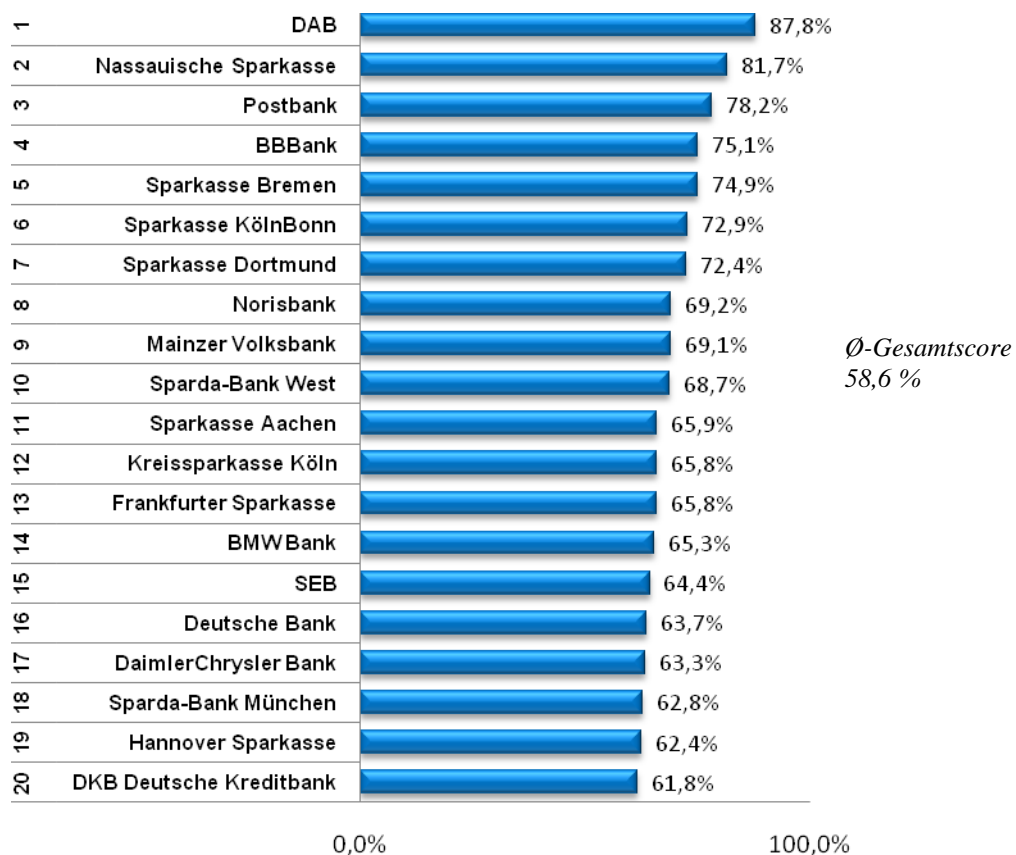


Bezüglich der Bewertung der Antwortqualität standen folgende Fragestellungen im Mittelpunkt der Betrachtung:

- Erhielten die Interessenten eine zeitnahe Empfangsbestätigung?
- In welchem Maß wurde die Anfrage zur Zufriedenheit des Interessenten beantwortet?
- Wirkte die Antwortmail persönlich auf den Interessenten?
- Wurde der Interessent in einen anderen Kommunikationskanal gedrängt anstatt eine Lösung per E-Mail anzubieten?

Erfolgte eine Antwort innerhalb von drei Stunden wurde die Responsezeit mit sehr gut (100%) bewertet, taggleiche Antworten wurden als zufriedenstellend eingeordnet (75%).

Der Gesamtscore der Top 20 Kreditinstitute:





Nachfolgend die Top 20 der Banken inklusive Einzelscores:

| Gesamtrang | Bank | Qualität der Antwort (70%) | Response-Zeit (30%) |
|------------|-------------------------|----------------------------|---------------------|
| 1 | DAB | 82,6% | 100,0% |
| 2 | Nassauische Sparkasse | 84,6% | 75,0% |
| 3 | Postbank | 79,6% | 75,0% |
| 4 | BBBank | 64,4% | 100,0% |
| 5 | Sparkasse Bremen | 72,8% | 80,0% |
| 6 | Sparkasse KölnBonn | 61,3% | 100,0% |
| 7 | Sparkasse Dortmund | 60,6% | 100,0% |
| 8 | Norisbank | 58,1% | 95,0% |
| 9 | Mainzer Volksbank | 64,4% | 80,0% |
| 10 | Sparda-Bank West | 59,6% | 90,0% |
| 11 | Sparkasse Aachen | 51,3% | 100,0% |
| 12 | Kreissparkasse Köln | 61,9% | 75,0% |
| 13 | Frankfurter Sparkasse | 61,9% | 75,0% |
| 14 | BMW Bank | 52,5% | 95,0% |
| 15 | SEB | 53,4% | 90,0% |
| 16 | Deutsche Bank | 69,5% | 50,0% |
| 17 | Mercedes Benz Bank | 51,9% | 90,0% |
| 18 | Sparda-Bank München | 46,9% | 100,0% |
| 19 | Hannover Sparkasse | 50,6% | 90,0% |
| 20 | DKB Deutsche Kreditbank | 45,4% | 100,0% |

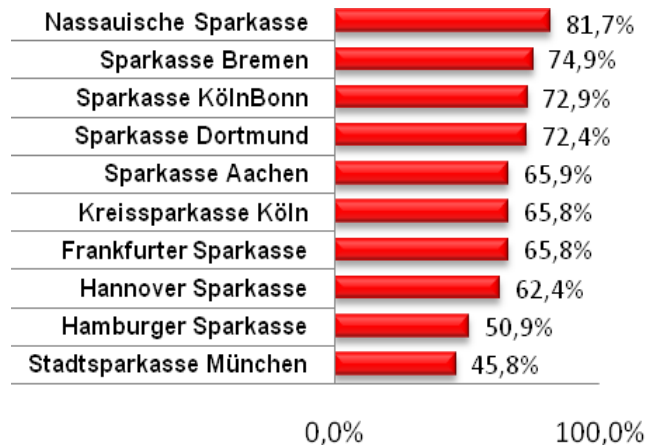
Kategorisiert nach Bankengruppen:

| Bankengruppe | Durchschnittlicher Score |
|-----------------------|--------------------------|
| Sparkassen | 65,9% |
| Direktbanken | 62,2% |
| Genossenschaftsbanken | 56,6% |
| Geschäftsbanken | 49,5% |



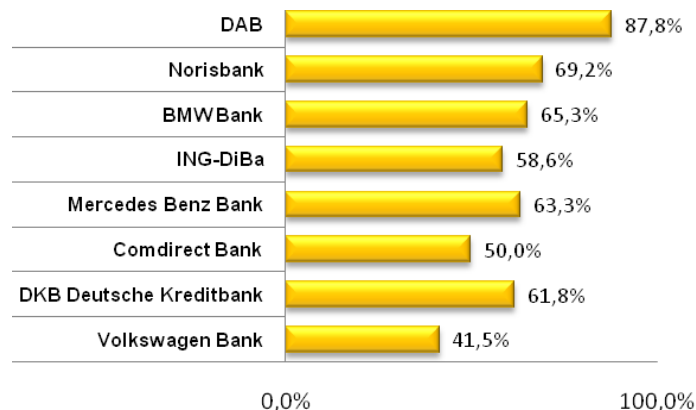
Den besten Service boten mit einem durchschnittlichen Score von 65,9 % überraschend die Sparkassen. Im Gesamtranking kamen vier Sparkassen unter die besten Zehn. Neben der **Sparkasse KölnBonn**, **Bremen** und **Dortmund** ist vor allem die **Nassauische Sparkasse** hervorzuheben, da sie von allen getesteten Banken die beste Antwortqualität lieferte.

**E-Mailservice
Sparkassen:**



Die Direktbanken lagen mit 62,2 % Gesamtscore erwartungsgemäß über dem Durchschnitt. Allerdings stellt sich die Qualität der einzelnen Serviceleistungen sehr heterogen dar. Die Benchmark für den E-Mail Kanal setzt für alle getesteten Banken die **DAB**. Innerhalb kürzester Zeit wurden alle Anfragen mit sehr guter Lösungskompetenz und im Sinne des Kunden beantwortet. Mit der **Norisbank** ist eine weitere Direktbanken in den Top Ten gelistet. Die **Deutsche Kreditbank** setzte im Hinblick auf die Response-Zeit die Benchmark. Nur durchschnittlich 28 Minuten ließ die Antwort auf sich warten. Leider war jedoch die Qualität der Antworten mitunter unzureichend. Die **Volkswagen Bank** konnte hinsichtlich der Antwortkontinuität nicht überzeugen. Genauso die **Comdirect Bank**, deren Antworten sich jedoch durch ein hohes Maß an Kundenorientierung auszeichneten.

**E-Mailservice
Direktbanken:**

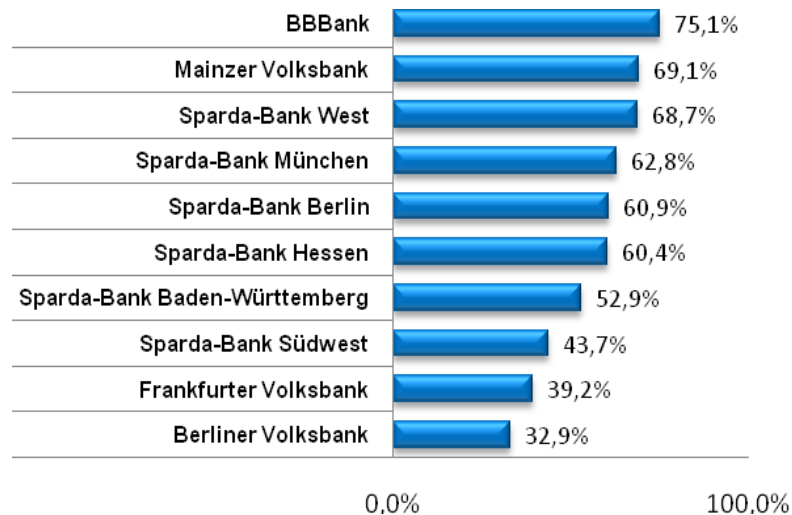




Die Genossenschaftsbanken boten mit einem Score von 56,6 % eine mäßige Servicequalität. Spitzenreiter hier ist die **BBBank**, die mit überdurchschnittlicher und stetiger Qualität und mit Schnelligkeit überzeugte.

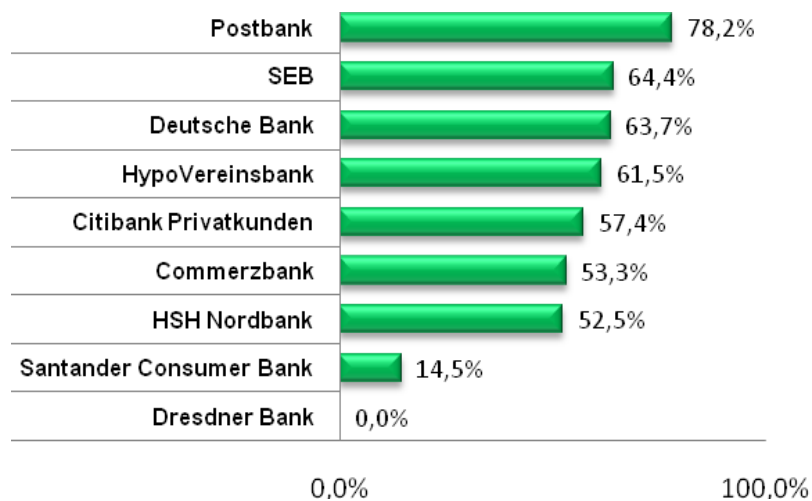
Sowohl die **Berliner** als auch die **Frankfurter Volksbank** sowie die **Sparda-Bank Südwest** konnten bei der Antwortqualität nicht immer überzeugen. Zudem blieben Anfragen desöfteren unbeantwortet.

**E-Mailservice
Genossen-
schaftsbanken:**



Die Geschäftsbanken blieben insgesamt deutlich hinter den Erwartungen zurück. Beste Bank war hier die **Postbank**, die in sehr guter Qualität (3. Platz) und adäquater Zeit auf alle Anfragen reagierte. Die Platzierung der **Commerzbank** ist auf die unstetige Bearbeitung der Anfragen zurückzuführen. Die Qualität der eingegangenen Antworten ist jedoch als gut zu beurteilen. Die **Santander Consumer Bank** und die **Dresdner Bank** blieben innerhalb des Test viele Antwort-E-Mails schuldig.

**E-Mailservice
Geschäftsbanken:**





Fazit

Laut der Zeitschrift „Bankmagazin“ (Ausgabe 05/2008) ist die Verbesserung der Servicequalität der meistgenannte Strategieansatz bei den Kreditinstituten. Weiterhin belegen neueste Umfragen, dass die Kommunikation per E-Mail zwischen Interessent und Unternehmen dem gedruckten Brief mittlerweile den Rang abgelaufen hat.

Wie die vorliegende Stichprobe gezeigt hat, besteht allerdings gerade in diesem Kommunikationskanal noch ein hohes Maß an Optimierungspotential in Sachen Servicequalität. In einem Markt mit hohem Wettbewerb um Kunden, die gut informiert sind und geringe Wechselhemmungen haben, ist guter E-Mail-Service eine Möglichkeit sich als Unternehmen positiv hervorzuheben. Jedes Kreditinstitut, welches seine E-Mail-Kommunikation nicht an den Erwartungen seiner Kunden ausrichtet, lässt sich tagtäglich zahlreiche Chancen zur Bindung bestehender und Gewinnung neuer Kunden entgehen.

Ansprechpartner:

cerasus consulting GmbH
Michael Nienhaus
Waldschmidtstr. 19
D-60316 Frankfurt am Main
info@cerasus-consulting.com

