



+3,7

Aufwärts

Im Vergleich zum Jahr 2021 ist der Net Promoter Score (NPS) der Oberbank um 3,7 Punkte gestiegen.

folgte erstmalig der Einsatz von Medallia Ask Now. Mit dieser Lösung können wir unsere Ideen einfach testen und die Erkenntnisse gewinnen, die wir brauchen, um zu wissen, welche Innovationen sich durchsetzen werden.

Die Ergebnisse sind schnell zugänglich, einfach und übersichtlich aufbereitet, sodass wir schnell handeln und auf Bedürfnisse unserer Kunden rasch reagieren können.

medianet: Welche Maßnahmen setzen Sie, um ein besonderes Kundenerlebnis zu schaffen?

Päpke: Im Fokus steht bei uns die Beratungsqualität. Beim Thema Beratung hat sich seit 2020 viel getan: Sie erfolgt vermehrt über Telefon oder Video, viele aber wollen auch in Coronazeiten persönliche Präsenztermine. Um unseren Kunden mehr Flexibilität zu bieten, haben wir unsere Filialöffnungszeiten auf 8 bis 19 Uhr ausgeweitet. Das sind ganze elf Stunden Verfügbarkeit pro Tag.

”

Die kontinuierliche Erfassung von Kundenerfahrungen und -feedback ist für uns entscheidend für eine erfolgreiche Customer Experience-Strategie.

Daniela Päpke
Oberbank



© Oberbank

“

Dieses Angebot wird von unseren Kunden gerne in Anspruch genommen und sehr geschätzt. Außerdem verfügen unsere Filialen über Spezialisten aus dem Privat- und Firmengeschäft sowie dem Private Banking. Mit dem Einsatz von Medallia wird uns eine laufende Abfrage der Zufriedenheit unserer Kunden ermöglicht. Das Kundenfeedback nutzen wir systematisch, um unser Beratungsangebot zu optimieren und individuell an die Kunden anzupassen.

medianet: Was sind die Highlights dabei?

Päpke: Für Beratungsgespräche wird ausreichend Zeit eingeplant, damit die Träume und Wünsche der Kunden umfassend und ausführlich besprochen werden können – ohne Zeitdruck. Kunden können zufrieden das Beratungszimmer verlassen, mit dem Wissen, dass sie alle Fakten kennen. Auf dieser Basis kann die beste Entscheidung getroffen werden, egal ob es um die maßgeschneiderte Wohnbaufinanzierung oder das ausgewogene Anlageportfolio geht.

medianet: Welches Feedback bekommen Sie?

Päpke: Wir erfahren von unseren Kunden sehr viel Wertschätzung. Dies bringt natürlich auch eine Portion Motivation mit sich. Besonders hoch gewertet werden unsere individuell auf die Kundinnen und Kunden zugeschnittenen Finanzlösungen.

Aber auch im Bereich der Kontoeröffnung und bei der Wertpapierberatung erzielen wir ein ausgezeichnetes Ergebnis. Auf einer Skala zwischen 0 und 10, wobei 10 der höchste Wert ist, liegt die durchschnittliche Zufriedenheit im Bereich der Kontoeröffnung bei 9,3, bei den Wertpapierberatungen bei 9,5. Nach Wertpapierberatungsgesprächen geben unsere Kun-

Zahlen & Fakten

Erfolgreich

- Fokus: Beratungsqualität
- Ø 9,3 von 10 bei Kontoeröffnung
- Ø 9,5 von 10 bei Wertpapierberatung
- CX-Tool von Medallia
- Hoher NPS mit 68,8

den an, dass sie es besonders schätzen, dass wir ihrer Gesamtvermögenssituation, aber auch ihren Zielen und Erfahrungen hohe Aufmerksamkeit widmen.

Neben dem Feedback zu Beratungsgesprächen bekommen wir beispielsweise auch Optimierungswünsche in Bezug auf unser Online-Banking oder die Banking App. Die kontinuierliche Erfassung von Kundenerfahrungen und -feedback ist für uns entscheidend für eine erfolgreiche Customer Experience-Strategie.

medianet: Lässt sich der Erfolg in Zahlen darstellen?

Päpke: Wir messen unsere Zufriedenheit mit dem Customer Experience-Tool von Medallia. Hier gibt es den international anerkannten Net Promoter Score (NPS), der die Weiterempfehlungsrate einer Dienstleistung beschreibt und bei uns aktuell 68,8 Punkte beträgt. Es freut uns, dass wir einen so hohen Wert bei der Kundenzufriedenheit erreichen. Dabei versuchen wir stets, uns zu verbessern. Im Vergleich zum Jahr 2021 ist unser NPS um 3,7 Punkte gestiegen. Das spiegelt unsere hohe Beratungsqualität wider, egal ob direkt in der Filiale, über Videoberatung, telefonisch oder auch durch unser Kundenservicecenter.

medianet: Worauf kommt's bei Customer Experience an?

Päpke: Meiner Meinung nach ist es ganz entscheidend, das Feedback unserer Kunden nachhaltig zu verwerten. Hierfür wurde das Customer Experience Management Team der Oberbank (CXM-Team) geschaffen. Mithilfe der CX-Lösungen von Medallia wird das Kundenfeedback in Echtzeit ausgewertet und das CXM-Team sorgt dafür, dass die Erkenntnisse allen relevanten Stakeholdern sofort zur Verfügung gestellt werden.