

Ihre Online-Geschäftsstelle in guten Händen

Service und Betreuung durch die F-Call AG



Eröffnen Sie Ihre Online-Geschäftsstelle!

Die Online-Geschäftsstelle ist 24 Stunden pro Tag erreichbar, ermöglicht weltweite Besuche und sorgt für eine hohe Kundenzufriedenheit. Zudem stellt sie eine weitere Umsatzquelle für Banken dar.

Gute Gründe, um auch mit Ihrer Bank im Internet vertreten zu sein!

Der damit verbundene Aufwand hinsichtlich Aufbau und Pflege lässt sich dank Outsourcing minimieren: Im Aufbau und Betrieb gemeinsam mit der Fiducia IT AG und im Service und der Betreuung mit der F-Call AG als Partner. Damit ist Ihre neue Filiale im Internet nicht nur schnell einsatzbereit sondern auch günstig im Aufbau und Unterhalt.

Mehr über den zeitgemäßen Service erfahren Sie auf den folgenden Seiten.

Auf einen Blick: Mehrwert einer Online-Geschäftsstelle



Partner web Erfolg

Die wichtigste Informationsquelle bei der Recherche nach Finanzprodukten? – Das Internet.

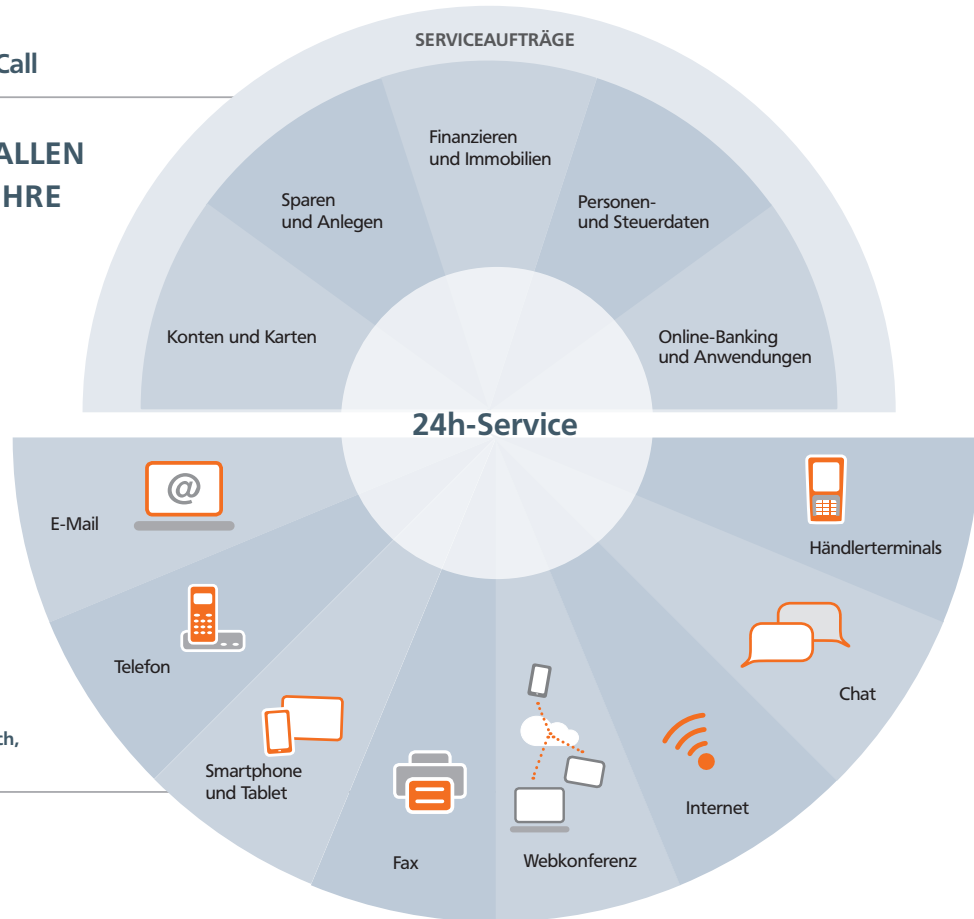
Der meistgenutzte Kanal für Bankgeschäfte? – Online Banking. Die Erkenntnisse der Online- und Offline-Offensive der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken „KundenFokus 2015“ bedeuten für Banken: Nicht den Anschluss zu verlieren und die Ansprüche der Kunden zu erfüllen.

F-Call leistet mit der Online-Geschäftsstelle einen Beitrag zum neuen Kurs der VR-Banken. Die freundlichen Servicemitarbeiter stehen den Bankkunden auf Wunsch 24 Stunden pro Tag per Telefon oder E-Mail zur Verfügung. Dabei übernehmen sie die gesamte Prozessabwicklung der Serviceaufträge und arbeiten dabei direkt in agree.

Leistungen von F-Call

**WIR SIND AUF ALLEN
KANÄLEN FÜR IHRE
KUNDEN DA.**

Alles aus einer Hand:
technisch, bankwirtschaftlich,
fallabschließend.



Ihre Mehrwerte

„Ein besonderer Mehrwert durch F-Call ist die direkte, abschließende Bearbeitung der Serviceaufträge in agree. Und wir in der Bank haben den Rücken frei für Beratung und Betreuung vor Ort“

Karl-Thomas Starke, Vertriebsvorstand der Volksbank Welzheim eG



Vorteile durch Outsourcing

Warum Sie Ihre Online-Geschäftsstelle outsourcen sollten? Zum Beispiel, um sich weiterhin voll und ganz auf Ihr Kerngeschäft zu konzentrieren: die Beratung und Betreuung vor Ort.

Auch sonst läuft in Ihrer Bank alles so weiter wie zuvor: Sie müssen keine eigenen Mitarbeiter außerhalb der Öffnungszeiten der Filiale abstellen und trotzdem steht Ihren Kunden rund um die Uhr ein persönlicher Ansprechpartner zur Verfügung.

Das ist nicht nur gut fürs Betriebsklima sondern auch fürs Budget.

Die Lösung

In der Online-Geschäftsstelle können Ihre Kunden Bankgeschäfte einfach und bequem von zu Hause oder unterwegs aus erledigen. Für den Betrieb Ihrer Online-Geschäftsstelle stellt die Fiducia IT AG im Outsourcing folgende drei Module zur Verfügung:



Online-Service



Online-Produktabschluss



Online-Anwendungen

Online-Service

Einer Ihrer Kunden möchte eine neue VR-BankCard beantragen oder für das Online-Banking freigeschaltet werden? In der Online-Geschäftsstelle können Kunden Ihnen ihre Wünsche rund um die Uhr online mitteilen. Das F-Call Serviceteam bearbeitet diese und weitere 60 definierte Serviceaufträge schnell, routiniert und fallabschließend im Backoffice. Dabei werden sämtliche Vorgänge vollständig in agree dokumentiert. So können Sie alle Tätigkeiten für einen Kunden jederzeit und transparent nachvollziehen.

Online-Produktabschluss

Dank der Online-Geschäftsstelle können Ihre Kunden auch Geldanlagen im Internet erledigen. Treten dabei Fragen auf, steht ihnen rund um die Uhr ein telefonischer Ansprechpartner von F-Call zur Verfügung. Ganz schön clever, diese „bediente Selbstbedienung!“ Sie schenkt Ihren Kunden die gewünschte Flexibilität und Ihrer Bank die erweiterte Chance auf Abschlüsse.

Online-Anwendungen

Online-Banking hat sich längst zum Standard entwickelt. Treten dennoch einmal technische Probleme oder Schwierigkeiten auf, steht unser technischer Helpdesk Ihren Kunden rund um die Uhr mit Rat und Tat zur Verfügung. Telefonisch oder per Fernwartung leisten wir erste Hilfe zu Ihren Zahlungsverkehrsanwendungen GenoCash, ProfiCash, VR-Networld-Software,

Projekttablauf

Setup im Vorprojekt (Aufbau und Gestaltung) durch die Fiducia IT AG

Definition der Leistungen von F-Call laut Servicekatalog

Projekteinrichtung und -umsetzung

Sie haben sich für eine eigene Online-Geschäftsstelle entschieden?

Glückwunsch! Dann unterstützt die Fiducia IT AG Sie im Vorprojekt bei der inhaltlichen und technischen Umsetzung. Im anschließenden Outsourcing-Regelbetrieb übernehmen wir von der F-Call AG. Und sorgen dafür, dass Sie Ihre neue Geschäftsstelle im Arbeitsalltag kaum spüren – höchstens an Ihren zufriedenen Kunden oder zusätzlichen Umsätzen ...

**Schulungen des F-Call Serviceteams
bzgl. bankspezifischer Prozesse**

**Aufnahme Regelbetrieb zur Prozess-
bearbeitung, Service und Betreuung
der Endkunden**

Regelmäßige Feedback-Gespräche Bank-F-Call

Preise

Eine eigene Online-Geschäftsstelle ist eigentlich unbezahlbar.

Aber leisten kann sie sich jede Bank. Denn abgerechnet wird nach Leistungspaketen. Neben einer einmaligen Einrichtung fällt ein monatliches Entgelt an. Im Rahmen des Outsourcing-Angebots können weitere Leistungen hinzugebucht werden. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Preise	<i>in EURO</i>
Vorprojekt zum Aufbau und Gestaltung durch Fiducia IT AG	8.400,00
Outsourcing zur Pflege Online-Geschäftsstelle durch Fiducia IT AG	ab 450,00 pro Monat
Vorprojekt zur Übernahme Prozessbearbeitung durch F-Call AG	8.400,00
Servicekontingent zur Prozessbearbeitung 24h persönlicher Telefonservice zu Produkten und Online-Anwendungen sowie Bearbeitung der Online-Serviceaufträge aus der Online-Geschäftsstelle direkt in agree	ab 800,00 pro Monat

Wo die Reise hingehet?

Derzeit erobert ein neuer Begriff die Bankwelt:

Cross Channel

Durch das enge Zusammenspiel der einzelnen Vertriebs- und Kommunikationskanäle gilt es, Kunden langfristig zu binden und so den Umsatz anzukurbeln. Egal, an welchem Kontaktpunkt Kunde und Bank aufeinander treffen – immer geht es darum, ihm ein nahtloses Service-, Kauf- und Informationserlebnis zu bieten. Wir von F-Call unterstützen Sie dabei. Und sind auch dann für Ihre Kunden da, wenn Sie es einmal nicht sein können.



Kanäle zur Wohnbaufinanzierung

Beispiel: Familie Mayer

**Wir sind auf allen Kanälen
für Ihre Kunden da.**



Bei F-Call sind Ihre Services in guten Händen.

Als einer der größten Mehrmandantendienstleister im Servicegeschäft für Banken bieten wir Ihnen technische und bankwirtschaftliche Services aus einer Hand. Dank der gemeinsamen Plattform Fiducia agree unterstützen wir die Kunden unserer über 200 Partnerbanken 24 Stunden pro Tag nahtlos und fallabschließend. Und sind auf Wunsch auf allen Kanälen für Sie und Ihre Kunden da.

Kontakt



Ihr Weg zur eigenen Online-Geschäftsstelle?

Am besten ohne Umwege direkt über das eigene Telefon!
Gerne stehen wir von F-Call Ihnen für eine ausführliche Beratung zur Verfügung.

Wir freuen uns auf Ihren Anruf oder Ihre E-Mail!

Telefon +49 (0) 721-47666-0

E-Mail: info@f-call.de

www.f-call.de



F-Call AG
An der RaumFabrik 34
76227 Karlsruhe

www.f-call.de



Partner der genossenschaftlichen FinanzGruppe
Volksbanken Raiffeisenbanken