



# Backoffice im Bankbereich

## Contact Center

"Kundenkommunikation ist unsere Stärke, Menschen sind unsere Leidenschaft!"

- 30 Jahre Erfahrung
- Prozess-Know-how
- Global vernetzt

Alle reden über Business Process Outsourcing - wir machen es einfach. Und das im doppelten Sinne. Seit über 20 Jahren setzen wir erfolgreich BPO-Projekte für unsere Kunden um.



# Posteingang und Backoffice

## Projektbeschreibung

Eine Direkt-Bank möchte bestimmte Geschäftsprozesse an einen kompetenten Dienstleister auslagern. Hierbei soll sowohl die digitale Posteingangsverarbeitung als auch die nachgelagerte und fallabschließende Backoffice-Bearbeitung durch den Dienstleister verantwortet werden mit dem Ziel, die Bearbeitungsdauer zu reduzieren, eine skalierbare Organisation zu implementieren, die Volumenschwankungen abfedern kann.

- **25 FTE**
- **Bis zu 80.000 Briefe / Monat,**
- **tägliches Maximalaufkommen von 6.000 Briefen**
- **20.000 Faxe pro Monat**
- **300.000 Seiten pro Monat**



Steigerung der Qualität auf über 98 %



Reduzierung des  
Steuerungsaufwands



Kostenreduktion durch  
Nearshore-Standort



Einhaltung aller  
Datenschutzanforderungen



Reduzierung der Durchlaufzeiten



Business Continuity Management