



Kundenservice bei der Gruppe Deutsche Börse

Kundenservice

Die Gruppe Deutsche Börse ist einer der weltweit führenden Dienstleistungsanbieter für die Wertpapierbranche mit Produkten und Services für Emittenten, Anleger, Intermediäre und Datenvendoren. Als Dienstleister haben wir höchste Ansprüche an uns selbst – sowohl in Bezug auf Qualität und Stabilität unserer Dienste als auch bei der Betreuung unserer Kunden. In allen Geschäftsfeldern – vom Handel bis zur Verwahrung – setzen miteinander vernetzte Serviceteams Kundenwünsche individuell, umfassend und bedarfsgerecht um. Auf Basis unserer langjährigen Erfahrung und gemäß unserem Leitsatz „We will go the extra mile to meet your needs – with a smile“ haben wir zentrale Eckpfeiler für das gruppenweite Management unserer Kundenbeziehungen definiert:

Weltweit erreichbar – lokal vor Ort

Als global ausgerichteter Finanzdienstleister mit Standorten in den großen Finanzzentren, wie Frankfurt, Luxemburg, London, New York, Tokio, Hongkong, Singapur und Dubai, ist die Gruppe Deutsche Börse weltweit und zeitzoneübergreifend vertreten. Unsere international zusammengesetzten Kundenteams bieten kompetente Betreuung – vor Ort und in der jeweiligen Landessprache.

Individuelle Ansprechpartner – schnelle und kompetente Hilfe

Jeder Kunde hat einen „single point of contact“: Dank dieser dedizierten Ansprechpartner und klarer Kommunikationskanäle setzen wir Serviceleistungen für unsere Kunden jederzeit effektiv um. Bei Clearstream beispielsweise beantworten mehr als 110 Customer Service-Mitarbeiter monatlich mehr als 19.000 Anrufe von Kunden. Im Bedarfsfall werden Experten für das Klären bestimmter Detailfragen schnell und zielgerichtet hinzugezogen.

■ Mitarbeiter

■ Umwelt

■ Ökonomie

■ Gesellschaft

Verantwortlicher Fachbereich

Eurex: Sales & Marketing

Clearstream: Client Relations Europe & Americas

Xetra: Business Development

Information Technology: Section Customer Technical Support

Ansprechpartner

Eurex

Frau France Schuster

E-Mail: france.schuster@deutsche-boerse.com

Clearstream

Herr Philip Brown

E-Mail: philip.brown@clearstream.com

Xetra

Herr Michael Krogmann

E-Mail: michael.krogmann@deutsche-boerse.com

Information Technology

Herr Armin Roth

E-Mail: armin.roth@deutsche-boerse.com



Auch setzen Kundenserviceteams von Xetra, Eurex und Information Technology: Sie alle setzen auf klare Strukturen und Verantwortlichkeiten mit einem kompetenten Ansprechpartner pro Kunde.

Link zu Deutsche Börse IT – Driven by dedication
Film: <http://www.youtube.com/watch?v=OQoiS1yB07U>

Im direkten Dialog – Kundenbesuche und Veranstaltungen

Der persönliche Kontakt zu unseren Kunden ist uns wichtig: Eine lebendige Partnerschaft ist unser Ziel. Zu den zentralen Wegmarken gehören für uns Kundenbesuche, Workshops, Dialogveranstaltungen und die gemeinsame Arbeit in Arbeitskreisen und Advisory Boards.

Zusätzlich stellt Eurex seit 2010 über ein spezielles Besuchsprogramm auf Vorstandsebene den regelmäßigen Kontakt zu den Kunden sicher: Die Top 50 der umsatzstärksten Kunden werden von den Mitgliedern des Vorstands einmal im Jahr besucht, Themen dieser Treffen sind die Wünsche der Kunden und der Austausch zu strategischen Entwicklungen.

Xetra führt regelmäßig Besuche und Veranstaltungen mit Kunden des Primär- und Sekundärmarktes durch. Darüber hinaus werden in Sitzungen regionaler Arbeitskreise in Frankfurt/Eschborn, London und Amsterdam mindestens zweimal jährlich aktuelle Themen und neuste Entwicklungen im Kassamarkt diskutiert.

Eigene Konferenzen, die über klassische Kundenveranstaltungen hinausgehen, sind ein fester Bestandteil in der Jahresplanung von Clearstream. Der GSF Summit, der seit zwei Jahrzehnten in Luxemburg ausgerichtet wird, hat sich mittlerweile als hochkarätige Konferenz zum Thema Sicherheiten- und Liquiditätsmanagement etabliert und hat 2013 fast 1.000 Gäste aus der ganzen Welt angezogen. Im Nachhandelsbereich ist Clearstream als Vordenker (Thought

Leader) etabliert und auf Konferenz gerne gesehen, die das Unternehmen zum direkten Austausch mit seinen Kunden nutzt. Natürlich gehörten auch Trainings zum Angebot des Unternehmens: in modular aufgebauten Workshops und Seminaren angeboten, bei Bedarf auch auf individuelle Bedürfnisse zugeschnittene Einzeltrainings.

Der Bereich Customer Technical Support – verantwortlich für den technischen Kundensupport, u.a. für die Handelssysteme Xetra® und Eurex® – hat im Jahr 2011 insgesamt 14 Round-Table-Veranstaltungen in 6 verschiedenen Städten durchgeführt. Darüber waren die Kollegen zu 315 Kundenbesuchen an 20 Orten weltweit unterwegs.

Studien zur Kundenzufriedenheit – ein wichtiges Analyse-Instrument

Die Zufriedenheit unserer Kunden messen wir regelmäßig im Rahmen von Studien. So werden für jedes neue Software-Release von Xetra und Eurex seit 2008 Studien zur Kundenzufriedenheit durchgeführt – mit Rücklaufquoten von durchschnittlich 50 Prozent seit mehreren Jahren. Die Ergebnisse dieser Studien werden auf unseren Websites <http://deutsche-boerse.com/xetrasurvey> und <http://deutsche-boerse.com/eurexsurvey> veröffentlicht. Im Jahr 2011 wurden die Studien um Themen wie Prozessoptimierung und Produktinnovation erweitert.

Zu den Produkten und Dienstleistungen von Clearstream gibt es einmal pro Jahr umfassende Umfragen zur Zufriedenheit der Kunden. Zudem gehört die Befragung der Kunden bei Clearstream zum Tagesgeschäft: Im sog. „Post Contact Survey“ erhalten die Kunden nach Interaktionen mit den Teams des Kundenservices eine E-Mail mit der Bitte um entsprechende Rückmeldung. Die Ergebnisse werden regelmäßig der Geschäftsleitung von Clearstream berichtet und Kunden individuell präsentiert.