Postbank

iXtra

Dank modernster IT: Kunden werden in Postbank-Filialen besser, schneller und effizienter beraten

SUCCESS STORY

Die Herausforderung

Mit dem Kundenversprechen „Leistung ohne Umwege" präsentiert sich die Postbank als moderne Multikanalbank, die für Kunden in mehr als 850 Filialen, online oder per Telefon erreichbar ist. Das ambitionierte Ziel: Kunden werden in den Filialen zu allen verfügbaren Produkten kompetent und individuell beraten. Statt dies wie üblich über Produktspezialisten und ein aufwändiges Back Office zu bewältigen, nutzt die Postbank modernste IT-Systeme, um den Beratungs- und Verkaufsprozess in den Filialen zentral zu unterstützen und zu automatisieren.

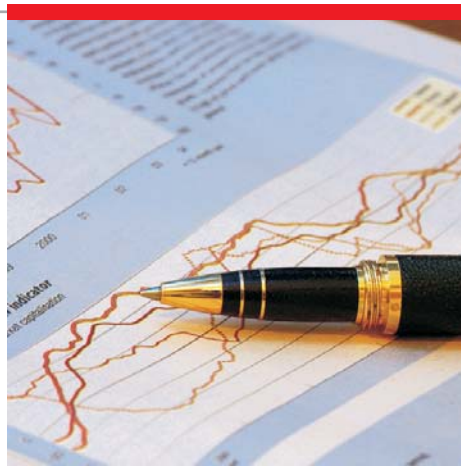
Die Lösung

In dem mehrstufigen Software-Projekt ICF (Internet Client Filialen) entwickelt die Postbank mit über 100 internen und externen Mitarbeitern ein Informationssystem für die Filialen. Hauptkomponenten sind die Anbindung an das zentrale SAP-System mit den Daten zu Kunden und Produkten, eine leistungsfähige Middleware und das von der Ixtra AG entwickelte, webbasierte Frontend. Das Frontend informiert die Filialmitarbeiter über alle Angebote und Konditionen, sichert eine systematische Gesprächsführung und erlaubt es per Knopfdruck, Angebote zu kalkulieren, Prüfanfragen zu starten und Vertragsunterlagen zu erstellen.

Der Projekterfolg

ICF ist heute das zentrales Vertriebs-Tool für über 1.800 Finanzberater in den Filialen der Postbank. Nicht nur IT-technisch eine gelungene Integration: Für alle Angebotsbereiche vom Girokonto über Sparen, Anlegen und Finanzieren bis hin zur Vorsorge finden die Berater im ICF aktuelle Informationen, werden bei der systematischen Gesprächsführung unterstützt und können sofort alle Bearbeitungsschritte auslösen. Ein in der Bankenwelt einmaliges Kundenerlebnis: Ohne Umweg über ein Back Office findet der Kunde umfassende Beratungs- und Finanzierungs-Services.

ALLFINANZ



Kundennähe

Mit einfachen, transparenten Angeboten und der in über 850 Filialen praktizierten Kundennähe hat die Postbank bereits mehr als 14,6 Millionen Kunden überzeugen können. Die hohe Zahl der Kunden und das stetig wachsende Leistungsangebot in den vier Kernbereichen Girokonto, Sparen & Anlegen, Finanzierung und Vorsorge stellten die Kundenberater in den Filialen aber vor große Anforderungen, die ohne Hilfestellung nicht mehr zu bewältigen waren.

Ohne Back Office

So startete die Postbank ein IT-Projekt, das einen IT-gestützten, systematischen und qualitativ hochwertigen Beratungsprozess in den Filialen gewährleisten und zugleich die bisher notwendigen Back-Office-Funktionen übernehmen sollte:

- Informationen über das gesamte Produktportfolio bereitstellen
- Erstellung unterschriftsreifer Angebote und Vertragsunterlagen
- Belastungsberechnungen, Bonitätsprüfungen und Schufa-Anfragen
- Gesamtsicht auf den Kunden, damit der Berater für den aktiven Verkauf von Zusatzleistungen die Bedarfssituation erfassen kann
- Tools für die Angebots-Nachverfolgung und gezielte Terminierung von Beratungsgesprächen mit Kunden

Ixtra AG übernimmt Frontend-Entwicklung

Mit der Entwicklung des Frontends beauftragten Postbank und die unternehmenseigene IT-Tochter Postbank Systems die Software-Spezialisten der Ixtra AG. „Um flexibel zu bleiben, haben wir im Projekt Middleware und Frontend-Entwicklung getrennt. Das Team der Ixtra AG hat nicht nur durch Projekterfahrung und IT-Kenntnisse überzeugt, sondern auch ihr Know-how über bankenspezifischen Prozesse eingebracht. Die Ergebnisse sind eine schnellere Umsetzung und eine hohe Akzeptanz in den Filialen“, so Stefan Balkenholl, Programmleitung, Postbank Systems AG, Bonn.

Das ICF-Frontend wird in Zusammenarbeit zwischen Postbank und Ixtra AG kontinuierlich weiterentwickelt: von einzelnen Prozessoptimierungen über die Aufnahme von Spezialangeboten zur Fußball-Weltmeisterschaft 2006 bis hin zur Integration der Angebote des Baufinanzierers BHW, den die Postbank 2006 übernommen hat.

Das webbasierte Frontend ICF der Ixtra AG wird heute bundesweit von mehr als 1.800 Postbank-Beratern in ihren Kundengesprächen genutzt. Sie können damit schneller, besser und effizienter als zuvor beraten – ohne dass zusätzlicher Kosten- oder Zeitaufwand für Backoffice-Funktionen anfällt. Die Postbank steigert so gleichermaßen Kundenzufriedenheit und Vertriebseffizienz.

Postbank AG

Die Postbank Gruppe ist mit 14,6 Millionen Kunden, rund 22.000 Beschäftigten und 5.000 mobilen Beratern einer der großen Finanzdienstleister Deutschlands. Schwerpunkt ist das Retailgeschäft mit Privatkunden. Daneben ist sie im Geschäft mit Firmenkunden aktiv. Im Geschäftsfeld „Transaction Banking“ erbringt die Postbank Back-Office-Dienstleistungen für andere Finanzdienstleistungs-Unternehmen.

Ixtra AG

Das Münchener Software-Haus entwickelt individuelle IT-Lösungen für erfolgskritische Geschäftsprozesse – durch Übernahme kompletter Projekte oder durch Bereitstellung hochqualifizierter IT-Spezialisten für Projektteams der Kunden. Die Ixtra AG beschäftigt heute 70 Software-Spezialisten und Projektmanager an den Standorten München, Berlin und Bad Homburg. Zu den Kunden gehören Großunternehmen aus den Branchen IT/Telekommunikation, Finanzdienstleistungen und Automotive, darunter BMW, O_2, T-Online, Lucent Technologies, Dresdner Bank AG, Intel und BASF.

DATEN & FAKTEN

- System zur Unterstützung systematischer Verkaufsgespräche und zur Automatisierung von klassischen Back-Office-Funktionen
- Zentrales, webbasiertes Vertriebstool für mehr als 1.800 Postbank-Finanzberater in bundesweit 850 Filialen
- Integration aller Produktangebote aus den Bereichen Girokonto, Sparen & Anlegen, Finanzierung und Vorsorge
- Seit 2004: kontinuierliche Weiterentwicklung und Integration neuer Funktionalitäten durch die Ixtra AG

Ixtra Aktiengesellschaft
Haidgraben 9 a · D-85521 Ottobrunn
Telefon +49 (89) 45 60 34-0
Telefax +49 (89) 45 60 34-92
www.ixtra.com · info@ixtra.com