
Effizientes Informationsmanagement und optimale Kundenbetreuung - wie Portallösungen die Arbeit der Banken erleichtern

Optimale Informationsverteilung und -bearbeitung ist gerade im Kreditwesen wichtig. In keiner anderen Branche entscheiden Geschwindigkeit und Qualität der übertragenen Informationen über derart viel Geld. Viele Banken suchen deshalb nach einem Weg, ihre Daten und Dokumente möglichst effizient zu managen. Die Lösung für dieses Problem finden Banken immer häufiger in Form eines Informationsportals für die Mitarbeiter.

Freiburg, den 14. Juli 2008. Vor allem Großbanken, Volks- und Raiffeisenbanken und Sparkassen stehen vor einer schwierigen Aufgabe, wenn es darum geht, ihre Mitarbeiter in den verschiedenen Geschäftsstellen gleichermaßen mit wichtigen Informationen zu versorgen. Immer noch wird vieles per E-Mail oder Post abgewickelt, wobei es aufgrund der Flut an Daten und Dokumenten nicht selten vorkommt, dass wichtige Informationen übersehen werden oder den richtigen Adressaten erst verspätet erreichen. Die Menge an Informationen erschwert es zusätzlich, den Mitarbeitern immer genau die Inhalte zukommen zu lassen, die für sie auch relevant sind. Oft müssen sich die Mitarbeiter erst mühselig durch ein Dickicht an Dokumenten kämpfen, bis sie an die Daten gelangen, die sie für ihre Arbeit benötigen.

Auf der Suche nach einer Lösung für dieses Problem entscheiden sich immer mehr Kreditinstitute für ein Mitarbeiterportal, mit dessen Hilfe Informationen zentral erfasst und den zuständigen Mitarbeitern unkompliziert zur Verfügung gestellt werden können. Hierdurch lässt sich nicht nur der Service verbessern, sondern auch die Kundenzufriedenheit erhöhen.

Eine Software, die bereits bei zahlreichen Banken eingesetzt wird, ist die Portalsoftware Intrexx Xtreme des Herstellers United Planet. Finanzinstitute wie die Santander Consumer Bank, die dwpbank sowie diverse Sparkassen haben bereits ein Informationsportal mit dieser Software aufgebaut und so die internen Arbeitsabläufe vereinfacht. Dementsprechend

bietet Intrexx Xtreme ein gutes Beispiel dafür, was sich im Bankensektor mit einer Portallösung alles umsetzen lässt.

So konnte beispielsweise die Sparkasse Menden durch ihr Mitarbeiterportal insbesondere den Kundenservice weiter verbessern. Börsen- und Produktinformationen, Hinweise auf rechtliche Besonderheiten und Handlungsanweisungen ermöglichen es, die Verkaufsgespräche effizient vorzubereiten. Das Portal unterstützt durch eine Fülle strukturierter Informationen u.a. schon bei Anrufen eine einheitliche und professionelle Kundenbetreuung. Auch Zuständigkeiten und Betreuungsmerkmale sowie Abwesenheiten von Mitarbeitern und ihre Vertretungsregelungen werden auf diese Weise erfasst. „Die Kundenbetreuung konnten wir mit unserem internen Portal wesentlich optimieren und vereinfachen. Ich kann nur empfehlen, dass noch mehr Sparkassen eine solche Lösung in Einsatz nehmen“, so Adam Slawik, Systemadministrator bei der Sparkasse Menden.

Sehr hilfreich für den Einsatz der Portalsoftware im Bankensektor sind darüber hinaus spezielle Features von Intrexx Xtreme. Beispielsweise können Fremddaten aus Lotus Notes problemlos in das Portal integriert werden. Mit Hilfe eines integrierten Content-Management-Systems (CMS) kann außerdem jeder Nutzer innerhalb des Unternehmens über die Weboberfläche des Portals Inhalte einpflegen, die anschließend einen definierten Freigabeprozess durchlaufen. Das Portal kann jederzeit an die Bedürfnisse des jeweiligen Kreditinstituts angepasst werden. Die Erstellung neuer Anwendungen ist mit dem Applikationsdesigner ohne Anwendung einer Programmiersprache möglich. So bleiben die Banken weitestgehend unabhängig von externen Programmierern und können flexibel auf künftige Entwicklungen des Finanzmarkts reagieren.

Die Zufriedenheit bei den Banken, die ihre Portal-Lösung bereits im Einsatz haben, ist groß. Das Zusammengehörigkeitsgefühl der Mitarbeiter wird gestärkt, da jetzt alle über die gleichen Informationen verfügen und kein Informationsgefälle mehr zwischen den einzelnen Geschäftsstellen herrscht. Darüber hinaus werden die täglichen Arbeitsabläufe beschleunigt und vereinfacht. Ausführliche Informationen über Portale sowie zahlreiche Praxisbeispiele für den Einsatz von Mitarbeiterportalen im Finanzbereich finden Sie unter www.intrexx.com.

Über United Planet

Der deutsche Softwarehersteller United Planet gehört mit Intrexx Xtreme zu den Marktführern im Segment der mittelständischen Wirtschaft, den öffentlichen Verwaltungen und Organisationen. Mit der branchenneutralen Standardsoftware lassen sich Intranets, Enterprise Portale und Webapplikationen mit modernsten Funktionalitäten extrem schnell und einfach erstellen und betreiben. Ein Portal-aufbau mit Intrexx Xtreme ist exakt kalkulierbar und lässt sich aus vorgefertigten Bausteinen zusammenstellen. Mehrere tausend Unternehmen steuern bereits ihre Geschäftsprozesse über ein Intrexx Portal und profitieren damit von immensen Kostensenkungen.

United Planet gehört zu den wenigen Herstellern, die sich ausschließlich auf die Entwicklung von Portalsoftware spezialisiert haben. Neben der Firmenzentrale in Freiburg steht ein weit reichendes Netzwerk an Partnern und eigenen Consultern bereit, die mit den Kunden individuelle Lösungen zur Optimierung der Geschäftsprozesse erarbeiten. An drei Standorten in Deutschland und der Schweiz können sich die Kunden umfassend schulen lassen und auf diese Weise ein hohes Maß an Unabhängigkeit von Hersteller und Berater erreichen. In England ist das international agierende Unternehmen seit Anfang 2008 darüber hinaus mit einer selbständigen Niederlassung präsent.

Als einer der Begründer des Marktsegments preiswerter Fertig-Intranets „out-of-the-box“ gehört United Planet mit Intrexx Xtreme mittlerweile zu den Technologieführern. Die javabasierende Software wird komplett auf einer DVD ausgeliefert und läuft unter Windows genauso wie unter Linux oder Sun Solaris. Verschiedene Business Adapter sorgen dafür, dass Fremddaten aus Lotus Notes sowie ERP-Lösungen (z.B. SAP) problemlos in das Intrexx-Portal integriert werden können. Zahlreiche fertig verfügbare Lösungen zum Qualitäts-, Dokumenten- und Prozessmanagement helfen den Unternehmen dabei, ihre internen Arbeitsabläufe zu optimieren.

In immer mehr Betrieben und Organisationen nimmt Portalsoftware inzwischen eine zentrale Rolle ein: Aus dem Intranet von damals ist längst die Schaltzentrale des Unternehmens geworden. Die bieder anmutende Browseroberfläche mit statischen Inhalten hat sich längst in ein lebendiges Interface für sämtliche Business Applikationen und Prozesse gewandelt. Die Möglichkeiten sind dabei nahezu unbegrenzt. Anwendungen zu Arbeitsschutz, CRM und CMS sind in einem Intrexx-Portal genauso problemlos möglich wie die Orchestrierung von Web Services und die Automatisierung von Business Prozessen.

Intrexx und United Planet haben national und international mehr als 15 Prämierungen und Innovationspreise erhalten.

Weitere Informationen unter www.unitedplanet.com

Ansprechpartner:

United Planet GmbH
Dirk Müller
Telefon: +49 (0) 761 / 20703-413
eMail: dirk.mueller@unitedplanet.com
Heinrich-von-Stephan-Straße 25
D-79100 Freiburg
www.unitedplanet.com