

# Effiziente IT- und Kommunikationslösung für Banken

Technik  
+ Mensch  
+ Dialog  
= Erfolg



*Markus Michael (rechts) ist Geschäftsführer, Rolf Ziegler (links) Executive Consultant der indera Unternehmensberatung für Telekommunikation und Informationstechnologie.*

Bild: indera gmbh

Kompetent und stets erreichbar sein, dies gehört heute zum kundenorientierten Service eines jeden Bankinstitutes. Doch immer noch gibt es dort viele Defizite. Eines davon ist die fehlende Kompatibilität zwischen Mensch und Technik. Beide vorteilhaft miteinander zu verbinden, ist das Kunststück, welches Erfolg beschert.

Gerade im Finanzsektor spielt das Thema Wettbewerbsvorteile durch schnelleren, kompetenten und effizienten Kundenservice zu erzielen sowie gleichzeitig gravierende Kosten einzusparen eine wesentliche Rolle. Zusätzlich werden Möglichkeiten gesucht, Arbeitsprozesse durch Integration moderner IT- und Kommunikationstechnologien zu optimieren, ohne bereits getätigte Investitionen aus dem Blick zu verlieren. Um die richtigen Entscheidungen zu treffen, bietet die indera Unternehmensberatung jetzt auch Unternehmen aus der Finanzdienstleistung eine lieferanten- und herstellerunabhängige Beratung und Planung an.

## Plus durch Unabhängigkeit

„Unsere Unabhängigkeit gibt uns die Möglichkeit, uns frei im TK- und IT-Markt zu bewegen“, erklärt der

Geschäftsführer Markus Michael, „dadurch können wir dem Kunden ein optimales Lösungsspektrum anbieten.“ Dabei werden zunächst Ist-Situationen, Daten, Strukturen und Abläufe aufgenommen und eine Konzepterstellung wird durchgeführt. Banken haben wegen ihrer gewachsenen Infrastruktur spezielle Kommunikationsanforderungen. Sie werden durch ihren ständigen Bedarf an schnellen, kostengünstigen und effizienten Geschäftsprozessen geprägt und erfordern kontinuierliche sowie ausgeklügelte Veränderungsprozesse.

„Es geht uns darum, die Problemstellung des Kunden zu erkennen, zu analysieren und ihm ein entsprechendes Lösungsszenario vorzugeben“, ergänzt der Geschäftsführer, „und darüber hinaus für ihn die Implementierung der Lösung, das Projektmanagement, dessen Überwachung und Abnahme sowie die

Rechnungsprüfung zu übernehmen. Die Herstellerunabhängigkeit ist auch ein wichtiges Kriterium bei der Analyse von Angeboten der Bankpartner aus dem IT-Bereich. Rolf Ziegler, Executive Consultant, weist darauf hin: „Mittlerweile bieten diese Partner auch branchenübergreifende Lösungen aus dem IP-Voice beziehungsweise Telekommunikationsbereich an.

Doch auch hier ist es wichtig, dass die Bankentscheider eine optimale Auswahl aus der Vielfalt der Anbieter treffen können. Dazu bieten wir ihnen eine neutrale Sichtweise auf das Angebot ihres IT-Dienstleisters, denn wir beziehen den gesamten Markt in unser Konzept mit ein. Durch diese unabhängige Betrachtung erhalten sowohl die Bank wie auch ihr IT-Partner die Möglichkeit, dass die effektivste und kostengünstigste Lösung implementiert werden kann.“

## Kompetent und stets erreichbar

Bester Service für den Kunden bedeutet für die Banken heute nicht nur die Anwendung von hochmoderner, passgenauer Technik, sondern auch eine organisatorische Höchstleistung.

Hier macht sich die Leistungsqualität und nicht die Ersparnis bezahlbar. „Da wir nicht nur spezialisiert auf TK-Formen sind, beraten wir auch hier zur vorteilhaftesten Kommunikation, wie dem Einsatz von Servicrufnummern, Hotline, E-Mail oder das Einstellen und den Austausch von Kundeninformationen auf der Unternehmenswebsite“, erläutert Rolf Ziegler, „möglicherweise empfiehlt sich auch ein Produkt-Check durch die Endkunden. Was auch immer von Marketingnutzen ist, muss im Einzelfall geprüft werden.“

Zum anderen geht es um die vertriebliche Ausrichtung. Markus Michael: „Hier muss zunächst eine Priorisierung der besten Kommunikationsform und der besten Erreichbarkeit über viele aktuelle Medien für entsprechende Privat- und Geschäftskunden erfolgen. Dabei geht es zuerst darum, zu wissen, was die beliebteste und schnellste Kommunikationsform ist. Dann muss im Rahmen eines Gesamtkonzeptes die Wichtigkeit der Anrufer festgelegt werden.“

## Bestmögliche Steuerung der Anrufannahme

Wird beispielsweise bei dem Medium Telefon die Priorität gesetzt, sollte der Callflow so gestaltet werden, dass bei einer als sehr wichtig eingestuften Anrufergruppe eine interne ankommende Anrufverteilung an solche Arbeitsplätze geleitet wird, wo entsprechende Spezialisten direkt den Anrufer bedienen können.

„Dabei kann eine interne Anrufverteilung auch auf mehrere Standorte festgelegt werden“, erklärt Rolf Ziegler, „je nachdem wo sich die entsprechenden Spezialisten befinden.“ Weitere Priorisierungen der Anrufer könnten mit entsprechenden Servicrufnummern zum Nulltarif oder über einen festgelegten Tarif erfolgen. Im Endeffekt bedeutet das für die Finanzinstitute, die gesamte und bestmögliche Steue-

rung der Anrufannahme, also wie Kundenanliegen sauber kanalisiert und abgearbeitet werden können.

## Mensch und Technik miteinander verbinden

Nach Markus Michael und Rolf Ziegler ruht ihre Beratung auf drei Säulen. Aus der Analyse- und Konzeptphase heraus ergibt sich die Implementierungsphase. Letztere wird wiederum in zwei Ebenen untergliedert: Zum einen in die technische Implementierung, wo es darum geht, wie beispielsweise Bites und Bytes, wie die TK-Anlage, das Computernetz oder die Standorte miteinander harmonisieren und funktionieren. Zum anderen in den Überbegriff „Mensch und Technik miteinander verbinden“. Die Potenziale der modernen TK- und IT-Technologie können nur dann dem Unternehmen nutzen, wenn die notwendigen Voraussetzungen im Denken und Handeln von Management und entsprechenden Mitarbeitern geschaffen werden.

## Maßnahmen zielgenau bestimmen

Beste Basis für Veränderungsaktivitäten ist eine aktuelle Bestandsaufnahme, die zeigt, wie das Unternehmen wirklich „tickt“. Eine „Kulturanalyse“ deckt auf, welche Werte und Überzeugungen das Unternehmen oder maßgebliche Abteilungen prägen und welche günstig oder ungünstig auf die angestrebten Ziele wirken. Sie erspart falsche, aktionistische Ausgaben, wie beispielsweise bei Automatisierungsmaßnahmen für Callcenter. Dadurch erhält das Management den erforderlichen Hebel, um die nötigen Maßnahmen zielgenau und damit möglichst effizient zu bestimmen.

Ein darauf aufbauendes, prozessorientiertes Konzept zeigt schließlich den Weg zum Abbau von inneren Widerständen und zum Erfolg auf, zum Beispiel: notwendige Änderungen in Aufbau- und Ablaufstrukturen, Systemen, Coaching, Trainings oder Teamentwicklungsmaßnahmen.