

# Alles perfekt vernetzt

**Optimierte Kommunikationsabläufe durch eine intelligente Filialvernetzung.** Die Bankenkrise und die Diskussion zur Transparenz im Finanzwesen haben zu einem tiefen Vertrauensverlust der Kunden geführt. Aus diesem Grund haben zahlreiche Finanzinstitute damit begonnen, sich auf die Rückgewinnung des Kundenvertrauens zu fokussieren. Ein wichtiger Punkt hierbei sind verbesserte Prozesse im Bereich des Kundenkontakts und der Kundenkommunikation.



**Autor:** Rolf Ziegler ist Consultant bei indera, einem Beratungsunternehmen für ausgewogene IT- und Telekommunikationskonzepte.

Doch kann dies nur erreicht werden, wenn auch die interne Kommunikation reibungslos funktioniert, zwischen Mitarbeitern innerhalb einer Filiale und standortübergreifend. Eine intelligente Filialvernetzung hilft, Kommunikationsabläufe zu optimieren. Doch was müssen Banken bei der Vernetzung der internen Kommunikation beachten? Eine ganzheitliche Filialvernetzung umfasst neben der Telefonie auch Datenverbindungen. Die Vorteile, die sich hieraus ergeben, liegen in einer homogenen TK-Infrastruktur mit einem einheitlichen Rufnummernkonzept, in der zentralen Administration sowie in Sicherheits-, Redundanz- und Backup-Lösungen. Ein weiterer Vorteil ist ein hohes Maß an Zukunftsfähigkeit, das darauf ausgelegt ist, auf neue Entwicklungen und technische Erfordernisse schnell zu reagieren. „Eine große Herausforderung bei Vernetzungsprojekten sind die Schnittstellen und ihre Kompatibilität zueinander“, weiß Markus Michael, Geschäftsführer von indera, zu berichten. „Gerade bei autark agierenden Standorten finden wir unterschiedliche Hardware vor, weshalb vorhandene Konzepte nicht 1 : 1 übernommen werden können. Unterschiedliche Telekommunikationsanbieter und ein anderer Stand der Technik machen Kommunikationsprozesse umständlich oder gar unmöglich.“ Eine umfassende Betrachtung beinhaltet deshalb neben der Analyse der vorhandenen und im Einsatz befindlichen Hardware auch bestehende Prozessstrukturen, Abläufe, Callflows und die Organisation einzelner Abteilungen. Dabei wird offensichtlich, dass die Bereiche IT, interne Kommunikation und Kundenkommunikation bei Banken und Finanzdienstleistern

oft vernachlässigt werden. In die Analyse fließen auch die unterschiedlichen, branchenspezifischen Erfordernisse ein, die mit den unterschiedlich ausgeprägten Geschäftsfeldern der Standorte zusammenhängen. Dies drückt sich etwa in der Nutzung unterschiedlicher IT-Anwendungen und CRM-Systeme aus. So haben Standorte, die eine Direktbank mit Callcenter unterhalten, mitunter andere Anforderungen als Standorte mit Händlerapparaten für den Devisenhandel. Schließlich gilt es auch, den sinnvollsten Standort für das Rechenzentrum zu bestimmen und gegebenenfalls zwischen „Inhouse oder Outsourcing“ zu entscheiden. „Um zu einer optimalen Lösung zu gelangen, die über alle Standorte für die gesamte Kommunikation realisiert wird, muss eine sorgfältige Analyse erfolgen“, betont Markus Michael. Der Analyse folgt ein Grobkonzept mit Lösungsvorschlag zur Anbindung der Standorte, zur Vernetzung untereinander und für Ausfallszenarien.

## Servicefaktor telefonische Erreichbarkeit

Bei der Frage nach einem passenden und einheitlichen Rufnummernkonzept konkurrieren

die beiden Varianten eines geografischen Rufnummern- und eines Servicrufnummernkonzepts miteinander. So vermitteln geografische Rufnummern den Kunden Nähe und einen örtlichen Bezug. Andererseits entscheiden sich Banken und Finanzdienstleister gerne auch für 0180-Service Nummern. Hier muss jedoch auf die aktuellen Änderungen im Telekommunikationsgesetz hingewiesen werden, in Bezug auf die kostenlose Warteschleife. „Der Gesetzgeber hat im Rahmen eines zweistufigen Verfahrens vorgesehen, dass mit der ersten Phase, die bereits seit dem 1. September 2012 läuft, die ersten 120 Sekunden einer Warteschleife kostenlos sein müssen“, so Markus Michael und führt weiter aus: „Mit der zweiten Phase, die zum 1. Juni 2013 in Kraft tritt, müssen dann auch vor- und nachgelagerte Warteschleifen für den Anrufer kostenlos gestaltet werden.“ Hier sind die neu eingeführten Rufnummernklassen 01806- und 01807- eine interessante Alternative, da diese pauschal tarifierte Abrechnungen aus dem Festnetz und erstmalig auch aus dem Mobilfunknetz vorsehen.

Des Weiteren muss der Umgang mit Anrufen außerhalb der Öffnungszeiten geklärt werden. So bevorzugen manche Standorte die Variante

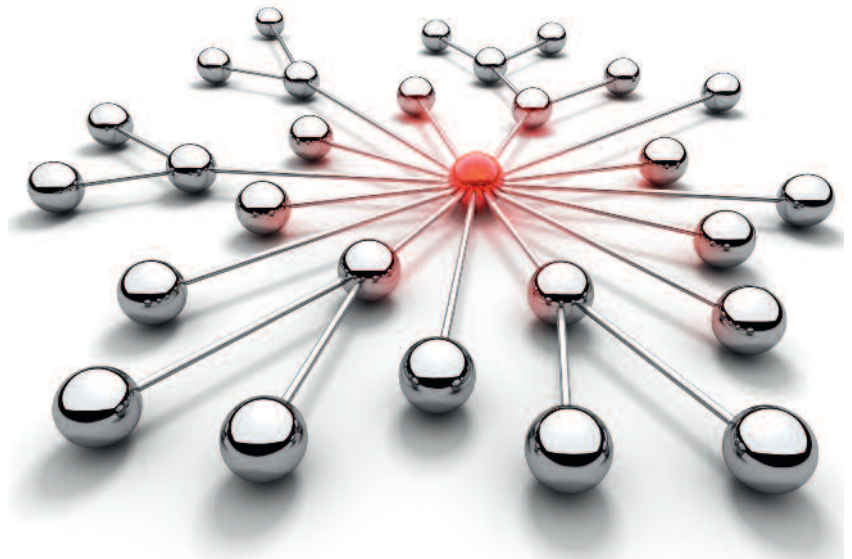


Nicht immer ist es möglich, alle Teilnehmer einer standortübergreifenden Arbeitsgruppe zusammenzubringen. Eine Standortvernetzung ermöglicht den Mitgliedern von Arbeitsgruppen, trotz geographischer Distanz dennoch gemeinsame Meetings abzuhalten.

der Kommunikation von Mensch zu Mensch, bei der die Öffnungszeiten den Bürozeiten entsprechen. Außerhalb der Bürozeiten wird ein Anrufbeantworter aktiviert, der eventuell die Öffnungs- und Beratungszeiten angibt oder Fragen und Anliegen der Kunden aufnimmt. Eine Beantwortung der Fragen oder eine Beratung findet dann erst am darauf folgenden Tag statt. Eine andere Variante ist die Umleitung von Anrufen außerhalb oder Überläufen während der Öffnungszeiten an ein externes Call-center oder Sprachdialogsystem.

Der Einsatz eines einheitlichen Rufnummernkonzepts ist gerade dort von Vorteil, wo Mitarbeiter standortübergreifend arbeiten. Durch die Einwahl über die persönliche Rufnummer an einem Apparat sind sie unabhängig vom Standort und Endgerät über ihre persönliche Durchwahl erreichbar. Zusätzliche Präsenzinformationen, die die Mitarbeiter über eine Statusanzeige angeben können, weisen Kollegen darauf hin, ob sie beispielsweise über die klassische Telefonie, Videotelefonie, Chat oder einen anderen Kanal verfügbar sind. Mit einem Anlagenverbund können zudem standortübergreifende Arbeitsgruppen einfach realisiert und Gruppenrufnummern auch unabhängig vom Standort nach logischen Maßgaben vergeben werden.

Durch eine intelligente, standortübergreifende Vernetzung ergeben sich für Banken und Finanzinstitute erhebliche Optimierungspoten-



Durch eine intelligente Vernetzung der Filialen untereinander können Kommunikations- und Geschäftsprozesse deutlich optimiert werden.

ziale bei internen wie auch externen Kommunikationsprozessen. Hierdurch gestalten sich Geschäftsprozesse wesentlich effizienter und flexibler. Gleichzeitig wird über Redundanz- und Backupkonzepte eine erhöhte Sicherheit gewährleistet. Dabei betont Markus Michael, dass die Rolle einer Unternehmensberatung darin liegt, Empfehlungen und Entscheidungshilfen auszusprechen, die auf den Erfahrungen aus

vergangenen Projekten ebenso basieren wie auf der genauen Analyse der Pros und Contras. „Die aktive Nutzung der Technik in den Unternehmen darf dabei nie aus den Augen verloren werden. Denn der Erfolg der Integration neuer TK-Infrastrukturen in Unternehmen stellt sich vor allem dort ein, wo die Technik von den Mitarbeitern sofort angenommen wird.“ ■

## 6. Februar 2013: Konferenz „Gesamtbanksteuerung“

Vor dem Hintergrund der aktuellen Finanzmarktregulierung, insbesondere der Umsetzung von Basel III/CRD IV, stehen Kreditinstitute zunehmend in einem Spannungsfeld von Risikomanagement, Regulierung und Refinanzierung. In diesem Zusammenhang müssen Geschäftsmodelle überdacht und technische Voraussetzungen geschaffen werden, um den veränderten regulatorischen Rahmenbedingungen Rechnung zu tragen. Der Mix aus mehr gebundenem Eigenkapital, geringerer bilanzieller Flexibilität und erhöhtem organisatorischen Aufwand stellt Kreditinstitute vor die wirtschaftlichen Herausforderungen, ihre finanziellen Ressourcen sowie damit einhergehende Risiken noch effektiver zu steuern. Eine zukunftsfähige Finance-Risk-IT-Architektur liefert hierbei idealerweise die notwendigen Freiräume und ermöglicht darüber hinaus zielgerichtete Impulse für eine effizientere Banksteuerung.

Die Konferenz „Gesamtbanksteuerung 2013“ bietet Bankpraktikern vor diesem Hintergrund eine hochrangige Informations- und Dialogplattform, um sich gemeinsam mit Experten aus Kreditinstituten, Aufsichtsorganisationen und der Wissenschaft über aktuelle Entwicklungen auszutauschen.

Im Mittelpunkt stehen insbesondere die Fragen: Wie wirkt sich die aktuelle Bankenregulierung auf Strategien, Geschäftsmodelle und Refinanzierung aus? Welche Entwicklungen gibt es derzeit im Bereich der Risikomodellierung und -analyse? Wie kann die Unterneh-



mensarchitektur in Banken mit Blick auf Regulierung, Risiko und IT optimiert werden? Neben Key-Notes am Vormittag der Konferenz, unter anderem von Raimund Röseler, Exekutivdirektor Bankenaufsicht der BaFin, sowie weiteren Top-Führungskräften und Experten der Helaba, DZ Bank und BCG, werden die Schwerpunktthemen in drei parallelen Vortragsreihen und einer Case Study am Nachmittag weiter vertieft. Mit einem abschließenden Beitrag der Deutschen Telekom wird ein Blick über den Tellerrand der Finanzindustrie hinaus gewagt und dabei zur Eröffnung neuer Perspektiven beigetragen.

[www.frankfurt-school-verlag.de](http://www.frankfurt-school-verlag.de)