

Die Sparkasse Krefeld bietet Tagesaktualität und optimalen Kundendienst im Internet.



Überblick

■ Die Aufgabe

Förderung der Durchgängigkeit von Geschäftsprozessen im Internet und Intranet, professionelleres Management der Webseiten, Verfügbarkeit der Internet-Anwendungen innerhalb von 3 Monaten

■ Die Lösung

Ein Web Content Management-Systems auf der Basis von Lotus Domino, Betrieb aller e-business Funktionen über einen IBM@server pSeries unter AIX. Ständige Betreuung durch e-business Hosting Services

■ Die Vorteile

Kostenersparnis im e-business Bereich bis 30 %, einfachere Pflege der Webseiten, mehr inhaltliche Qualität, Steigerung der Internet-Kundenkontakte binnen 3 Jahren um 200 %.

Eine Bank auf dem Weg zum e-business.

Die Sparkasse Krefeld ist eine der führenden Banken der Deutschen Sparkassenorganisation am Niederrhein. Ihr Geschäftsschwerpunkt ist das klassische Bankwesen, wobei das Online-Geschäft für das Institut mehr und mehr an Bedeutung gewinnt. Um intensivere Kundenbeziehungen aufzubauen und zu pflegen, war es nötig, die Durchgängigkeit der Geschäftsprozesse im Intranet und Internet zu fördern. Ein weiteres Ziel: Die Durchlaufzeiten zu verkürzen, indem Kundendaten automatisch zu den entsprechenden Arbeitsplätzen in der Kundenbetreuung weitergeleitet werden. Ferner sollte die Pflege des Internetauftritts deutlich einfacher werden. Und schlussendlich: Die Lösung musste in nur drei Monaten betriebsbereit sein.

Warum IBM?

Diese kurze Zeitachse war nur deswegen realisierbar, weil das IBM Global Services Team, das die Sparkasse Krefeld betreut, deren Internet-

technologie entwickelt hat und weiterpflegt. Außerdem kennt es die IT-Anforderungen und -wünsche seines Kunden bis ins kleinste Detail. Das angebotene System, IBM Web Publishing Toolkit, basiert zudem auf Lotus Domino. Diese Technologie wird schon seit einiger Zeit in der IT-Umgebung der Sparkasse Krefeld eingesetzt. Daher konnte unverzüglich mit der Planung und Umsetzung begonnen werden.

Zwei zusätzliche ‚Baustellen‘.

Zusätzlich zu der ständigen Betreuung aller Internet-Anwendungen durch e-business Hosting Services kümmerte sich IBM um den Aus- und Umbau des e-business Bereichs in qualitativer und quantitativer Hinsicht: Die Optimierung der Webseitenpflege mit Abstimmungsprozessen zwischen Redakteuren, Fachabteilungen und Webdesignern ermöglicht bessere und aktuellere Inhalte. Die Förderung von Kundenkontakt und Feedback übers Internet sowie E-Commerce mit entsprechenden Formularen und direktem Draht zum Backoffice bewirkt, dass das Internet als Vertriebs-, Service- und Kommunikationskanal stärker als bisher auf breiter Ebene genutzt werden kann. Unter www.sparkasse-krefeld.de stehen den Kunden alle Möglichkeiten des Online-Banking zur Verfügung.

Entwicklung und Implementierung in Rekordzeit.

Und so sieht die Lösung konkret aus: Die Sparkasse Krefeld erhielt eine prozessorientierte Direktverknüpfung

zwischen ihrem Intranet und dem Internet. Auf der Basis von Lotus Domino wurde das Web Content Management - System für das Bankhaus geplant, entwickelt, getestet und schließlich in Betrieb genommen. Die e-business Anwendungen für Lotus Domino laufen auf einem IBM **@server** pSeries, da diese Server für ihre Verlässlichkeit und Skalierbarkeit bekannt sind. Das Betriebssystem für die Lösung ist AIX.

In nur drei Monaten war die komplette Web Content Management-Lösung implementiert – und dieser wichtige Entwicklungsschritt in Richtung e-business damit abgeschlossen. Für den reibungslosen Betrieb der Lösung sorgen weiterhin IBM e-business Hosting Services, die die ständige Verfügbarkeit der Webinhalte gewährleisten und den daraus erwachsenden Informationsfluss unterstützen, und Application Management Services, die sämtliche Internetanwendungen überwachen, aktuell halten und gegebenenfalls optimieren.

„Der entscheidende Punkt ist, dass IBM immer ganz präzise erfasst, worum es uns eigentlich geht. Und dann Lösungen termingerecht entwickelt, die unsere Erwartungen noch übertreffen.“

Christoph Reulen,
IT-Teamleiter Sparkasse Krefeld

Effektives Arbeiten mit dem neuen System.

Die von IBM Global Services entwickelte Anwendung unterstützt zur Zeit über 50 Redakteure in verschiedenen Fachabteilungen bei der Pflege der Webinhalte und half der Sparkasse auch dabei, eine Datenbank für Kunden-Feedback einzurichten. Die Datenbank stellt speziell entwickelte Formulare bereit, die den Kontext berücksichtigen und in den

Workflow integriert sind. So können die Betreuer via Internet schnell auf Kundenanfragen reagieren. Das Wissens- und Inhaltsmanagement-Team der Sparkasse betreut im Back Office die Endbenutzer.

Vielfacher Nutzen.

Mit der neuen Lösung können nahezu 30 % der Kosten im e-business Bereich eingespart werden. Die Qualität der Inhalte ist besser geworden, weil mit dem benutzerfreundlichen System auch technisch weniger versierte, aber dafür fachlich kompetente Redakteure die Inhalte bereitstellen und managen können. Auch die Datenbank, die alle Kundenreaktionen und -antworten aufzeichnet, hat sich bewährt: Dank des verbesserten Prozessflusses hinsichtlich Kunden-Feedback sind die Kundenkontakte per Internet in den vergangenen drei Jahren um nahezu 200 % gestiegen. Außerdem werden die veröffentlichten Inhalte jetzt besser archiviert und es gibt mehr Absatzkanäle, da das Internet als E-Shop genutzt wird.

Die langjährige Partnerschaft lohnt sich.

Die Sparkasse Krefeld ist rundum zufrieden. Sowohl mit dem Projektverlauf, da IBM jederzeit ansprechbar war und alle Einzelheiten in enger Zusammenarbeit mit den IT-Verantwortlichen des Hauses pünktlich und zuverlässig abwickelte, als auch mit dem Ergebnis. An Projekten wie diesem zeigt sich, warum es sich lohnt, fest und langfristig mit IBM zusammenzuarbeiten. Das gewachsene Vertrauen, die genaue Kenntnis der Marktsituation, Geschäftsprozesse und IT-Strukturen des Kunden ist ein Mehrwert, der als Wettbewerbsvorteil kaum überschätzt werden kann: Nur so sind kurzfristige und effektive Reaktionen auf Anforderungen des Marktes überhaupt möglich.

Weitere Informationen:
ibm.com/services/de



© Copyright IBM Corporation 2002

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:
ibm.com
ibm.com/services/de

IBM, das IBM Logo und das e Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.