



JÜRGEN HENDRICKS, LEITER PC- UND NETZWERKSERVICE BEI DER STADTSPARKASSE MÖNCHENGLADBACH:

## “Wir konnten die laufenden Kosten der eingesetzten Kommunikationssysteme signifikant senken.”

### HINTERGRUND

- Technische Einschränkungen der bestehenden Telefonanlage hinsichtlich der standortübergreifenden Erreichbarkeit und die mangelnde Erweiterungsfähigkeit für ein elegantes Telefonieren aus Lotus Notes heraus, um Geschäftsprozesse zu optimieren
- Daher forderte die Stadtsparkasse Mönchengladbach eine sinnvolle Sprach-Daten-Integration und die Bereitstellung komfortabler Telefonie- und intelligente Teamfunktionen, um die Erreichbarkeit zu verbessern.

### LÖSUNG

- Netwise Snapware und PM Operator
- Cisco CallManager

### ERGEBNIS

- + Dank Snapware wurden wichtige Ziele erreicht: mehr Effizienz in der Kundenkommunikation und nachhaltige Stärkung des „Dienst am Kunden.“
- + Besonders freut uns die intensive Nutzung der Netwise Lösungen, denn dies bestätigt die Richtigkeit unserer Auswahl.



## Kundenbetreuung auf hohem Niveau

Eine in allen Belangen wettbewerbsfähige und schlagkräftige Sparkasse versorgt die Großstadt Mönchengladbach mit allen marktüblichen Finanzdienstleistungen. Das hohe Niveau der Kundenbetreuung wird unterstützt durch die optimale Nutzung der Sprach-Datenkommunikation. Denn durch die Zusatzapplikationen wurde der telefonische Kundenservice auf ein einheitlich hohes Niveau angehoben sowie die Erreichbarkeit der Beratungsspezialisten für Kunden deutlich verbessert. Die moderne Organisation ist in Sachen Telefonie mit dem CallManager von Cisco und den Lösungen PM Operator und Snapware von Netwise auf dem allerneuesten Stand der Technik.

## Der Kunde

Die Stadtparkasse ist das größte Kreditinstitut in Mönchengladbach. Als einer der größten Arbeitgeber der Stadt mit rund 1000 Mitarbeitern erzielte die Stadtparkasse per 01. Januar 2004 eine Bilanzsumme von 3,8 Mrd. Euro. Zwei von drei Bürgern der 265.000 Einwohner zählenden Stadt am linken Niederrhein sind Kunde bei der Stadtparkasse. Für die notwendige Kundenähe sorgen neben dem Hauptsitz die 38 Geschäftsstellen.

## Die Anforderung

Schon im Jahr 2001 gab es erste Überlegungen, die technisch überholte Telefonanlage vom Typ Alcatel 5630 zu ersetzen. Diese bildete das zentrale Herzstück des Telefonnetzes und übernahm die Übermittlung der Anrufe von und zu den 38 Geschäftsstellen. Aus der analogen Anschaltung der Geschäftsstellen resultierten jedoch Einschränkungen, wie z.B. die Signalisierung eines Anrufs auf allen Endgeräten in der jeweiligen Niederlassung. Kritisch waren zudem die Schwierigkeiten bei der standortübergreifenden Erreichbarkeit der Mitarbeiter. Aber auch die mangelnde Erweiterungsfähigkeit um moderne Funktionalitäten, die ein elegantes Telefonieren aus Lotus Notes heraus ermöglichen, um Geschäftsprozesse zu optimieren, forcierte den Handlungsdruck.

Nach einer umfangreichen Marktanalyse im Herbst 2002 erfolgte eine detaillierte Ausschreibung. Gefordert wurden eine Sprach-Daten-Integration und die Bereitstellung komfortabler Telefonie- und intelligenten Teamfunktionen um die Erreichbarkeit zu

verbessern. Es sollte auch die Möglichkeit gegeben sein vorhandene Datenbanken zu integrieren.

Nach Bewertung unterschiedlicher Lösungen fiel die Entscheidung, VoIP Technologie von Cisco zusammen mit Snapware und PM Operator von Netwise einzusetzen.

## Die Partner – Spezialisten auf Ihrem Gebiet

Das Gesamtprojekt verantwortete NextiraOne, langjähriger und erfolgreicher Partner der Netwise AG. Direkt im Anschluss an die 6-wöchige intensive Testphase wurde begonnen, sämtliche technischen Vorbereitungen für den kompletten Rollout zu treffen. Nach der Umstrukturierung des Datennetzes erfolgte im dritten und vierten Quartal 2003 der Umbau der Telefone und die komplette Installation von Snapware an allen Arbeitsplätzen.

## Intelligente Teamkonzepte und effizientes Telefonmanagement

Mit der äußerst flexiblen Lösung ist die Bildung von abteilungsspezifischen Teamkonzepten über die Snapware Partnerleiste einfach zu realisieren und je nach Situation anpassungsfähig. Vertretungsregelungen können ohne großen Aufwand umgesetzt werden, selbst wenn dies geschäftsstellenübergreifend erfolgen soll. So verbesserte sich die gesamte Erreichbarkeit entscheidend, da Kundenanrufe bei Bedarf mühelos von Kollegen übernommen werden können. Gleichzeitig wird die innerbetrieblichen Kommunikation - auch zwischen den Standorten - durch unterstützende Services verbessert, wie z.B. die Telefonnotiz, um Kollegen über verpasste Anrufe schnell und ohne Informationsverlust zu informieren.

Mit dem Einsatz von Snapware profitieren alle Mitarbeiter und damit auch die Kunden von dem nutzbringenden Service. Das Telefon ist, mit sämtlichen Funktionen, als eines der wichtigsten Kommunikationsmedien für den Benutzer unter der einheitlichen Lotus Notes Oberfläche zusammengefasst. Durch diese Lösung könnte sich nun die Stadtparkasse relevante Daten zum Anrufer oder Fakten über den bisherigen Verlauf eines Vorgangs zeitgleich mit dem Anruf in einem PopUp Fenster auf dem Bildschirm anzeigen lassen. Wichtige Ziele wurden somit erreicht: mehr Effizienz in der Kundenkommunikation und nachhaltige Stärkung des „Dienst am Kunden“. Die Kopplung der Telefonie mit Softwarelösungen stellt die lückenlose Erfassung der Anfragen sicher. Der optimierte Informationsfluss erhöht die Beratungsqualität

der Kundenberater und bindet die Kunden stärker an das Finanzinstitut.

## Professionelle Telefonvermittlung

Die Mitarbeiter an der Telefonzentrale arbeiten mit der softwarebasierten Vermittlungsplatzlösung PM Operator. Diese Applikation bietet neben den bewährten Funktionen für eine reibungslose Telefonvermittlung zusätzliche Komfortmerkmale. So stellt das integrierte elektronische Adressbuch systematische Suchfunktionen für eine schnelle Ermittlung des richtigen Ansprechpartners zur Verfügung. Daneben sind weitere grundlegende Informationen wie z. B. Vertretungsregelungen von Mitarbeitern auf einen Blick ersichtlich. So erreicht der Anrufer bereits nach dem ersten Weiterverbinden den richtigen Gesprächspartner- ohne lästiges Hin- und Hervermitteln.

Daneben sorgt die automatische Zuordnung der Anrufe in verschiedene Warteschlangen für eine klare Darstellung. Damit können erstmalig die einzelnen Gespräche eindeutig zugeordnet und vor allem auch zurückverfolgt werden. Die Mitarbeiter an der Vermittlung behalten so selbst bei großem Telefonaufkommen den Überblick über die Anrufe – aktive, geparkte, im Wartestatus – und können diese mit einem Tastendruck verwalten.

## Fazit

Durch die konzeptionelle und proaktive Zusammenarbeit mit NextiraOne und Netwise wurden alle möglichen Problemstellungen im Vorfeld durch das Projektteam erkannt, analysiert und minimiert. „Unsere speziellen Anforderungen wurden von allen Beteiligten schnell, flexibel und mit hoher Sachkompetenz umgesetzt“, betont Jürgen Hendricks. „Vorteilhaft dabei war der direkte Draht zu den entscheidenden Stellen beim Hersteller. Und neben den sogenannten „Sofffacts“ wie die Erhöhung des Kundenservice oder der Mitarbeitermotivation konnten die laufenden Kosten der eingesetzten Kommunikationssysteme durch effizientere Strukturen und durch das eigenständige Management signifikant gesenkt werden. Besonders freut uns die intensive Nutzung der Netwise Lösungen, denn dies bestätigt die Richtigkeit unserer Auswahl“, so Herr Hendricks begeistert.

