



Alle Register der Kundenansprache zieht der S Broker. Er nutzt mittlerweile sogar Online-Rechnungen für individuelle Angebote

Sparkassen Broker

A und 0 der Kundenbindung

Je komplexer und langfristiger ein Produkt ist, umso mehr Informationskanäle nutzt der Kunde in der Entscheidungsphase. Der Sparkassen Broker setzt deshalb seit November 2003 mit einer Multi-Channel-Lösung auf individuelle Kundenansprache.

von Alexander Praun

Der Sparkassen Broker (S Broker AG) ist der zentrale Online Broker der Sparkassenfinanzgruppe. Er bietet seinen Kunden ein Leistungs- und Informationsangebot rund um Aktien, Fonds, Fondssparpläne, Anleihen, Optionsscheine und Zertifikate. Der Online-Service wird — nicht zuletzt aufgrund des Direkt-handelangebots — angenommen: In den vergangenen zwei Jahren verdreifachte sich der Stamm von 17.500 auf mehr als 70.000 Kunden.

Starke Partner im Boot

Die Multi-Channel-Lösung des Sparkassen Broker stammt dabei von **T-Systems** in Zusammenarbeit mit der **eC4u IT-Solutions**. Datenbankgestützt stellt sie auf der einen Seite den Beratern alle Kundendaten zur Verfügung: Stamminformationen wie Namen von Kunden und Interessenten, WpHG-Daten (Angaben gemäß Wertpapierhandelsgesetz), FTGF-Daten (Angaben zur Finanztermingeschäftsfähigkeit) oder Vollmachten. Außerdem liefert das System Informationen zu Banking und Brokerage, zum Beispiel über Kontoeröffnungen, Kredite, Depots oder für Marketing und Beratung.

Auf der anderen Seite erledigt es die operative Bearbeitung im Back Office wie die Depot- und Kontoverwaltung inklusive Freistellungsaufträge oder Depoteröffnungen. In Summe bedeutet das für den Call Center-Agenten optimale und individuelle Kundenbetreuung, weil keine Zeit mehr für die lästige Informationssuche verloren geht. Die Lösung integriert alle Vertriebskanäle in ein ganzheitliches Konzept zur Kundenbetreuung. Alle Aufträge und Anfragen per Fax, E-Mail, Telefon und Briefpost werden in einer einzigen Datenbank als Kontakthistorie zu den einzelnen Kunden gespeichert.

Beim nächsten Kontakt können die Mitarbeiter des Sparkassen Brokers auf eine umfassende Informationsbasis inklusive Kundenprofil und Präferenzen zurückgreifen. Der Kunde kann damit individuell betreut werden.

Ein weiteres Plus der Lösung: Sie gewährleistet eine hohe Datenkonsistenz zwischen allen

Online- und Backoffice-Systemen. So können die Mitarbeiter die kanalübergreifend in einem Data Warehouse zusammengeführten und einheitlichen Daten für Analysen nutzen: zur Optimierung von Reporting, Kundensegmentierung und Kampagnenmanagement. Die Multi-Channel-Lösung versorgt das Data Warehouse dafür mit den entsprechenden Daten. Dieses übernimmt dann die Analyse, wobei die Ergebnisse — Kundengruppe, Kundensegment oder wichtige Vertriebshinweise — in der Multi-Channel-Lösung angezeigt werden.

Damit eröffnen sich neue Möglichkeiten beim Cross Selling, denn die Marketing-Aktivitäten können auf die Kundenwünsche ausgerichtet werden. Für die Ansprache nutzt die Multi-Channel-Lösung alle Kanäle: E-Mail, Telefon, Post oder Fax. Daneben stellt der Sparkassen Broker auch Kontoauszüge, Depotinformationen oder Kreditkartenabrechnungen online bereit. Dazu setzt er auf die Online Document-Lösung Postbox von T-Systems und spart damit immense Druck-, Verpackungs- und Portokosten. Auch der Kunde profitiert davon, denn er kann jederzeit von überall auf seine Unterlagen zugreifen.

Kunden des Sparkassen Brokers können online zwischen verschiedenen Produkten wählen: von Aktien über Optionsscheine, Renten und Corporate Bonds bis hin zu Fondssparplänen. Aber Postbox bietet noch mehr: Die Kunden können Rechnungen über das Internet bezahlen oder Produkte kaufen, die ihnen der Sparkassen Broker individualisiert über die Rechnung anbietet.

Postbox managt Dokumente

Auch die Kommunikation mit den Mitarbeitern wäre über die Postbox einfach abzuwickeln: von der Gehaltsabrechnung über den Versicherungsnachweis bis zur Reisekostenabrechnung, die online verschickt werden können. T-Systems bietet die Lösung als ASP-Service an, so dass die Abrechnung der Dokumente auf der Stückzahl basiert und die Kosten

damit transparent bleiben. Die Postbox ist als digitale Kommunikationslösung an die Unternehmensdaten des Sparkassen Brokers angebunden und erfüllt die hohen Sicherheitsansprüche: Verschlüsselung sichert Vertraulichkeit, Signatur und Zeitstempel gewährleisten Dokumenten-Echtheit, der automatische Versand eines Rückprotokolls informiert den Versender über die Zustellung seines Dokuments.

Die Arbeit mit Online Document Solutions ist einfach: Der Anwender schickt die Daten nicht mehr an Druckstraßen, sondern stellt sie ins Online Document Archive. Dazu hat das Projektteam Archive eingerichtet und an die Webseiten des Sparkassen Broker angebunden. Nun sind die Dokumente dort jederzeit abrufbar. ▲

www.t-systems.de

Projekt

Zügig implementiert

T-Systems und **eC4u** haben beim Sparkassen Broker nach Abschluss der Fachspezifikation innerhalb von acht Monaten die Multi-Channel-Lösung realisiert. Dazu haben die Spezialisten die vorhandenen Kunden- und Interessentendaten auf das neue System migriert und externe Anwendungen, beispielsweise Elaxy, Trinkaus & Burkhardt oder BaFin integriert. Die Lösung basiert auf der CRM-Standardsoftware Siebel eFinance 7.5.3, ergänzt um die Adress- und Dublettenprüfung Fuzzy!Post sowie Fuzzy!Double. Sie ist über Tibco Business Works 2.05 an die Middleware angebunden.

Die Postbox wurde in rund drei Monaten implementiert. T-Systems hat ihre Funktionalität durch eine separate Webapplikation abgebildet und über Single-Sign-On in die Webseite des Sparkassen Brokers integriert. ImageMaster ist das Archivierungssystem, die verschlüsselte Verbindung SSL 8 gewährleistet hohe Sicherheit.