

Call Center Lösung für eine Direktbank

Ausgangssituation

Eine große deutschen Bank plant den Aufbau des Direktbankgeschäftes. Für das operative Geschäft soll dazu eine Tochtergesellschaft gegründet werden, die das bestehende Back-Office der Bank für die Geschäftsabwicklung nutzt. Hierfür ist es notwendig, Informationen wechselseitig auszutauschen. Eine Software-Lösung soll die Voraussetzungen für die Systemintegration schaffen.

Projektbeschreibung/Lösung

Um den Anforderungen gerecht zu werden, wurde eine integrierte Call Center und Back Office Lösung auf der Basis objektorientierter Client / Server Technologie erstellt. Die Bearbeitung der Kundenanfragen und die Kommunikation mit dem Back Office wird durch ein integriertes, kundenspezifisch programmiertes Trouble-Ticket System ermöglicht. Statt mit mehreren operativen Einzelsystemen arbeiten zu müssen, stehen dem Berater im Call Center unter einer grafischen Oberfläche alle Funktionen zur Verfügung. Die Lösung unterstützt außerdem die telefonische Kundenbetreuung durch die durchgehende Integration der Telefonie.

Dabei wurden folgende Aktivitäten von PASCADA Mitarbeitern koordiniert und durchgeführt:

- Analyse, Design und Implementierung der Anwenderoberfläche, sowie der Teilmodule „Auftragsbearbeitung“, Multi Language Support und Lettershop.
- Analyse, Design und Implementierung eines Framework-Aufsatzes für die Prozess- und Workflow-Steuerung
- Implementierung der Workflow-Prozessabläufe für den Finanzproduktkauf, die Datensynchronisation und operative Standard Geschäftsvorfälle.
- Integration von Schnittstellen zu den externen Systemen Großrechner-Kundendatenbank, speziellen Adressprüfungsanwendungen und einem externen Workflow System.
- Unterstützen der fachlichen Projektleitung.
- Technische Projektleitung für das Gesamtprojekt über einen Zeitraum von etwa 2,5 Jahren und 70-100 Teammitglieder.

Eingesetzte Technologien:

OS/2, AIX, DB2, Visual Smalltalk Enterprise, Micado Frameworks, Avaya CTI, Uniserv Adressprüfung, 3270 Integration, IBM Workflow Management System, Integration operativer BackOffice Systeme

Nutzen

Das virtuelle Call Center vernetzt 3 Call Center Standorte der Bank in Deutschland und ein Back-Office in der Zentrale zu einer One-Face-to-the-Customer Lösung. Das seit 1995 erworbene Prozess Know-how der PASCADA im Work-flow bei Direktbanken ermöglicht die Datenmodellierung zu einer schlanken, technischen Lösung mit kurzen Zugriffszeiten. Das ermöglicht die Betreuung von 900.000 Interessenten und 600.000 Kunden, bei ca. 8.000-10.000 Anrufen pro Tag im 24 Stunden / 7 Tage-Betrieb. PASCADA realisierte das Projekt in kürzerer Zeit, als es mit aufwändigem Customizing einer Standardlösung möglich gewesen wäre.