

CRM Customer Interaction System

Ausgangssituation

Im Firmenkundenbereich einer führenden deutschen Großbank ist ein produktives Customer Relationship Management System funktional zu erweitern. Die Erweiterung soll die optimale Unterstützung des Kunden-Service Teams gewährleisten.

Projektbeschreibung/Lösung

Das bestehende CRM System basiert auf dem Software Standardprodukt Siebel V7. Es wurde nun mit BackOffice- und CallCenter- Modulen zur Multikanallösung erweitert. Besondere Schwerpunkte lagen dabei auf der Performance des Systems, der umfangreichen CTI Integration und einer Workflow-Funktionalität zur Team-übergreifenden Auftragsbearbeitung.

Folgende Aktivitäten wurden von PASCADA koordiniert und durchgeführt:

- Assistenz der IT-Projektleitung (Projekt-Management, Projekt-Planung, Projekt-Controlling)
- Inhaltliche und technische Konzeption der funktionalen Erweiterungen in Zusammenarbeit mit dem Siebel Expert Services und dem Projektteam
- Fachliche und technische Planung der unterschiedlichen Projektphasen
- Kommunikation und Nachverfolgen der technischen Inhalte als Schnittstelle zum Siebel Support
- Leitung der Performance Task Force

Technologien:

Siebel 7, DB2, Windows, AIX, Internet Explorer, Avaya

Nutzen

Mit der neuen von PASCADA durchgeführten Systemerweiterung ist das Bankhaus in der Lage, etwa 550.000 Einzelkunden und Verbünde zu betreuen. Das betrifft einen gemeinsamen, deutschlandweiten Zugriff von etwa 2.500 Anwendern des Kunden-Service Teams an zwei Standorten. Das System ist für die Betriebssicherheit und vereinfachte Administration vollständig integriert in die redundante Struktur des zentralen Rechenzentrums, und durchgängig über das Intranet erreichbar. Das Workflow-Management verbessert die Informationsbasis und beschleunigt die Arbeitsabläufe in den Teams. Das betrifft die Integration von gesteuerter Interessenten-Datenerfassung, Anrufweitschaltung mit automatischem Laden der Kundendaten am Arbeitsplatz, Auftragserfassung und Weiterleitung an das BackOffice.