



Kundenorientiertes Finanzinstitut managt aktive Vertriebssteuerung mit der BlackBerry Lösung

Die Volksbank Offenburg ist ein modernes und kundenorientiertes Finanzinstitut mit rund 330 Mitarbeitern. Damit gehört sie zu den fünf größten Genossenschaftsbanken in Baden. Um langfristig am Markt konkurrenzfähig zu bleiben, setzt die Bank auf höchste Kundenzufriedenheit. Mit einem Filialnetz aus elf Beratungszentren, acht Geschäftsstellen und sechs SB-Centern sowie einer engen Verzahnung mit den regionalen Märkten ist die Volksbank Offenburg innerhalb des genossenschaftlichen Verbundes lokal sehr stark aufgestellt.

Die Herausforderung

Die starke Präsenz vor Ort mit einer Vielzahl an Niederlassungen stellt für die Mitarbeiter nicht selten eine hohe kommunikative Herausforderung dar. Fehlende einheitliche Kommunikationswege, Medienbrüche bei der Weitergabe von Dokumenten oder ein verzögerter Informationsfluss bei aktuellen und zeitkritischen Informationen erschweren den Mitarbeitern oft die Arbeit – besonders in der Interaktion mit reisenden Kollegen.

Aus diesem Grund war die Volksbank Offenburg auf der Suche nach einer mobilen Lösung, die die Vorteile ihrer lokal starken Präsenz mit dem Bedürfnis nach einer zentralen Vertriebssteuerung und Kommunikation zwischen Bankmitarbeitern und den Vertriebsmitarbeitern des Genossenschaftlichen Verbundes optimal verbindet. Dafür sollten die Mitarbeiter auch unterwegs zum einen an das IBM® Lotus Notes-System angebunden werden, um E-Mail und Kalenderfunktion als einheitlichen Kommunikationsweg zu nutzen. Zum anderen sollten Informationen aus dem CRM-System der Bank wie beispielsweise Konditionsänderungen zeitnah und automatisch allen Mitarbeitern ortsunabhängig zur Verfügung gestellt werden.

Für die Volksbank Offenburg hieß das, sich weiterzuentwickeln – weg von der klassischen Vertriebsorganisation hin zu einer Prozessorganisation. Nur durch eine hohe Prozesstransparenz über die gesamte Wertschöpfungskette und die Steuerung der Prozesse hinweg ließen sich Fortschritte erzielen.

Vorteile

Maximale Mobilität

Hohe Sicherheitsstandards

Einfache Implementierung

Einheitlicher Auftritt der Vertriebseinheiten



„Wir haben eine Lösung gesucht, die uns zum einen technisch dabei unterstützen würde, unsere vorhandene Vertriebsstruktur in eine Prozessorganisation umzuwandeln“, sagt Markus Dauber, Vorstand bei der Volksbank Offenburg. „Zum anderen musste sie aber auch maximale Mobilität und hohe Sicherheitsstandards, auch vor dem Hintergrund des Datenschutzgesetzes, sowie vertretbare Investitionskosten gewährleisten.“

Die Lösung

Heute nutzt die Volksbank Offenburg BlackBerry® Smartphones und den BlackBerry® Enterprise Server. Über die Content Management Applikation FlowGate von GFI Informationsdesign GmbH, einem Mitglied des BlackBerry® Alliance Programms, werden Anwendungen aus Lotus Notes angebunden sowie der Zugriff auf die Datenbank aus dem CRM-System der Bank ermöglicht.

„Die BlackBerry Smartphones vereinen die Vorzüge zweier Geräteklassen“, so Markus Dauber. „So müssen unsere Mitarbeiter statt eines Handys und eines Laptops nur noch ein einziges Gerät bei sich haben.“

Die Implementierung der Lösung erfolgte in zwei aufeinander folgenden Phasen. In der ersten Phase wurden die Mitarbeiter über BlackBerry Smartphones an das Lotus Notes-System der Bank angeschlossen. Durch die Push-Technologie werden seither E-Mails, Kalender- und Adressbucheinträge automatisch und in Echtzeit abgeglichen. Jeder Mitarbeiter ist jederzeit und überall informiert und kann sicher und nach Belieben mit Kollegen in Kontakt treten, Termine vereinbaren oder ablehnen, und vieles mehr.

In der zweiten Phase wurde die Einbindung in das CRM-System der Bank sowie zu weiteren Informationsdatenbanken wie beispielsweise des Notes-Preisverzeichnisses realisiert. Neue Kontakte aus der CRM-Datenbank werden heute automatisch in regelmäßigen Zeitabständen an die Vertriebsmitarbeiter übermittelt und auch Updates der Mitarbeiter werden über das BlackBerry Smartphone mit der Datenbank synchronisiert. Die einstige Kommunikationslücke zwischen zentraler Vertriebssteuerung und den mobilen, in der Kundenbetreuung eingesetzten Mitarbeitern ist damit geschlossen.

Die Vorteile

Die BlackBerry® Lösung hat die einst umfangreiche Kommunikationsstruktur der Volksbank spürbar vereinfacht. Die Volksbank Offenburg spart mit ihr nicht nur Zeit und Geld. Die Lösung ermöglicht auch einen einheitlichen Marktauftritt der Vertriebsteams und unterstützt die damit verbundene neue Vertriebsstruktur. „Mit der neuen Technologie wächst zusammen, was zusammen gehört“, so Dauber. „Die vorhandenen Vertriebskapazitäten werden optimal koordiniert und eingesetzt.“

Bis Mitte 2008 nutzten rund 60 mobil eingesetzte Mitarbeiter BlackBerry Smartphones mit allen Funktionen. Über 5.000 Kundengespräche wurden innerhalb weniger Monate über die systematischen Vertriebsprozesse koordiniert, mehrere tausend Produkte dabei verkauft und die Erfolge über die BlackBerry-Technologie an das CRM-System und die Vertriebssteuerung zurückgemeldet.

„Heute verfügt jeder Vertriebsmitarbeiter über ein BlackBerry Smartphone“, fährt Dauber fort. „Die Lösung kommt unserer neuen Unternehmensstruktur sehr entgegen. Und Dank der sehr gut strukturierten Benutzerführung waren keine zusätzlichen Schulungen im CRM-System notwendig.“

„Der Einsatz der BlackBerry-Technologie ist ein Meilenstein in der prozessorientierten Vertriebssteuerung“, so Markus Dauber. „Sie ist ein wichtiger Baustein unserer strategischen Vertriebsausrichtung.“

www.blackberry.co.uk/casestudies

„Der Einsatz der BlackBerry-Technologie ist ein Meilenstein in der prozessorientierten Vertriebssteuerung und ist ein wichtiger Baustein unserer strategischen Vertriebsausrichtung.“

Markus Dauber,
Vorstand Volksbank Offenburg

Die GFI Informationsdesign GmbH ist seit 1995 als IT-Dienstleister und Lösungsanbieter und –hersteller tätig. Dabei unterstützt die GFI Kunden in den verschiedensten Branchen.

Die Kunden profitieren hier von dem großen Know-how der GFI, da die GFI langjähriger Partner der großen Provider, Business Partner von IBM und natürlich einem Mitglied des BlackBerry® Alliance Programms ist.

Unser Know-How ist die Garantie für erfolgreiche Unterstützung bei der Umsetzung Ihrer Projekte. Von der Beratung, über Planung, Umsetzung und Integration, bis zur Betriebsübergabe, unterstützt die GFI ihre Kunden. Aber auch Betrieb oder Hosting wird auf Wunsch übernommen.

GFI FlowGate ist das Content Management System für die BlackBerry® Lösung. Damit lassen sich beliebige Datenquellen auf dem BlackBerry® Smartphone bringen. Sie machen mit FlowGate jede Notes-Applikation, jede relationale Datenbank, aber auch SAP mobil.

Egal ob CRM, Warenwirtschaft, Shopsystem, Auftrags- und Flottenmanagement – mit GFI FlowGate haben Sie diese Ressourcen buchstäblich „in der Hand“. Schnell, zuverlässig, sicher und quer über alle Anwendergruppen hinweg.