

Effiziente Kundenbetreuung dank Intrexx

Das Intranet der Sparkasse Menden - ein „Nachschlagewerk“ für alle Mitarbeiter

Um die Flut an Dokumenten und Daten zu bewältigen, entschied man sich vor einigen Jahren bei der Sparkasse Menden für ein web-basierendes Mitarbeiterportal – und machte sehr positive Erfahrungen: Das Online Nachschlagewerk hat die interne Kommunikation zwischen den 8 Geschäftsstellen wie auch die Kundenbetreuung deutlich optimiert. Schnell und einfach können nun jegliche Anfragen bedient werden, da die Mitarbeiter auf einen stets aktuellen Informationsbestand zugreifen.

Die Sparkasse Menden wurde 1842 gegründet und ist Mitglied des Westfälisch-Lippischen Sparkassen- und Giroverbandes, Münster. Aktuell ist sie mit ca. 220 Mitarbeitern in der Region präsent, die sich auf 8 Geschäftsstellen verteilen. In Zusammenarbeit mit ihren Verbundpartnern bietet die Sparkasse Privat- und Firmenkunden bedarfsgerechte Finanzdienstleistungen aller Art.

2001 entschloss man sich bei der Sparkasse Menden zur Einführung eines Intranets, das den Mitarbeitern der Sparkasse als „Nachschlagewerk“ zur Verfügung stehen sollte. Informationen sollten zentral erfasst und allen Mitarbeitern leicht verfügbar gemacht werden. Darüber hinaus erhoffte man sich von diesem Schritt die Vereinfachung der Arbeitsabläufe in den verschiedenen Abteilungen des Kreditinstituts.

In die engere Auswahl nahm man die Portallösungen Intrexx und Microsoft Sharepoint sowie eine Collaboration Software. Man entschied sich zugunsten von Intrexx, da die Lösung des Freiburger Herstellers United Planet im Vergleich mit den beiden Mitbewerbern nicht nur eindeutig über das beste Preis-Leistungs-Verhältnis, sondern auch über die einfachste Bedienoberfläche verfügt. Mit Hilfe der visuellen Drag&Drop Technik der Software lassen sich Anwendungen auf einfache Weise erstellen und unkompliziert an die speziellen Bedürfnisse der Sparkasse anpassen. So kann die IT-Abteilung der Sparkasse alle Anwendungen im Portal selbst erstellen und ist dadurch unabhängig von externen Programmierern. Das stellt sicher, dass sensible Kunden- und Projektdaten ausschließlich von den Mitarbeitern der Sparkasse Menden eingesehen werden.

Mittlerweile stehen den Mitarbeitern über das Portal mehr als 3.000 Dokumente zur Verfügung, von denen ca. 85% allen Mitarbeitern zugänglich sind. Die restlichen 15% stehen über die flexible Rechteverwaltung von Intrexx nur denjenigen Projektgruppen zur Verfügung, die dafür auch die Berechtigung besitzen. So werden jedem Mitarbeiter nur die Informationen angezeigt, die auch relevant für ihn sind. Darüber hinaus existiert mittlerweile im Portal für jede Abteilung ein eigenes Untermenü, in dem die Abteilung den anderen Mitarbeitern ihre Daten zur Verfügung stellt. Auf diese Weise stehen den rund 220 Mitarbeitern in den 8 Geschäftsstellen der Sparkasse Menden alle wichtigen Informationen aus den verschiedenen Abteilungen zentral zur Verfügung.



Firma: Sparkasse Menden
www.sparkasse-menden.de

Standort: Menden, Deutschland;
weitere 7 Geschäftsstellen im Stadtgebiet

Branche: Banken

Mitarbeiter: ca. 220

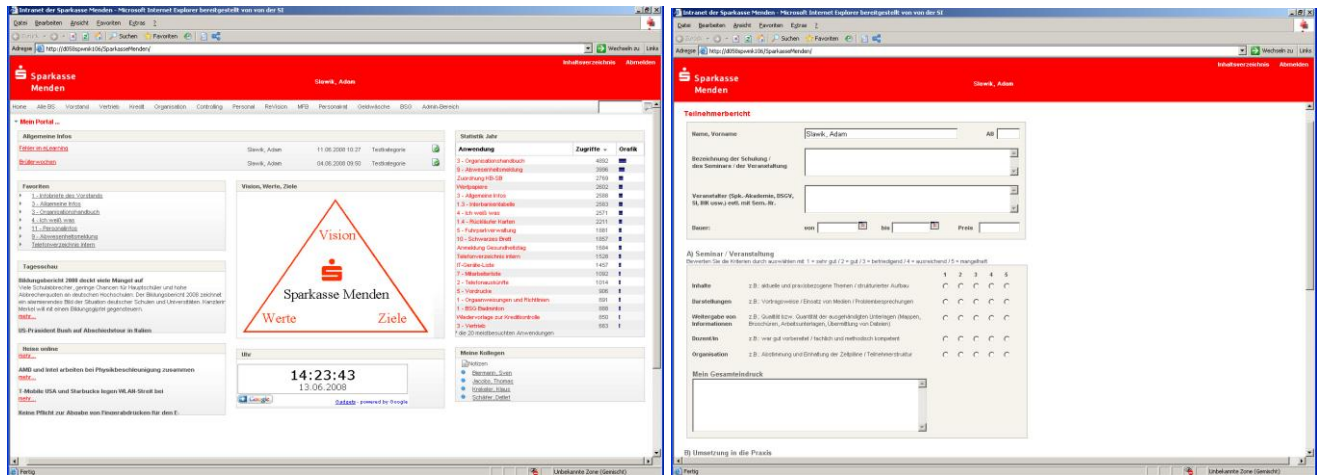
Partner: QuinScape GmbH,
www.quinscape.de

Produkte und Services:

Intrexx
Intrexx QM Portal
Quinscape Academy
United Planet Fachbücher

„Die Kundenbetreuung konnten wir mit unserem internen Portal wesentlich optimieren und vereinfachen. Ich kann nur empfehlen, dass noch mehr Sparkassen eine solche Lösung in Einsatz nehmen.“

Adam Slawik, Systemadministrator,
Sparkasse Menden



Das Portal der Sparkasse Menden

Die Bewertung von Seminaren im Portal

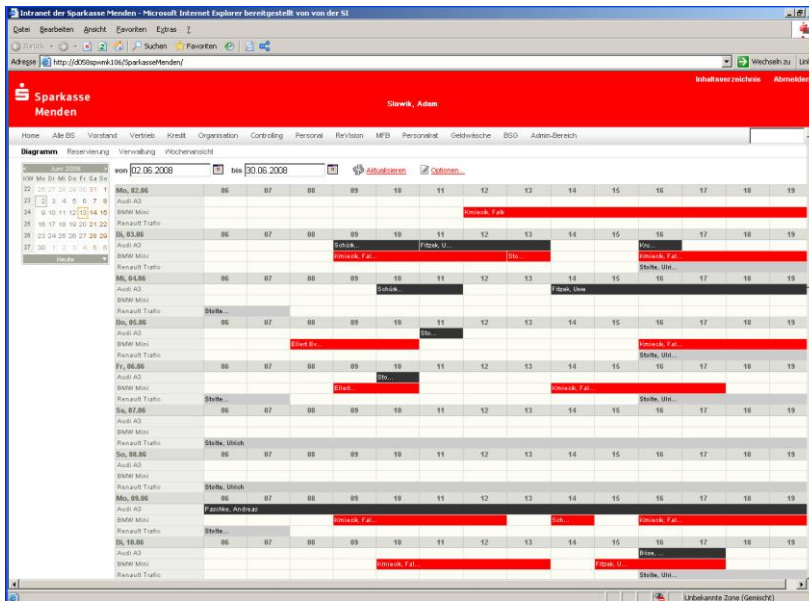
So wurde innerhalb kurzer Zeit aus dem Intranet der Sparkasse ein umfassendes Nachschlagewerk. Alle Informationen sind im Portal mit wenigen Klicks zu erreichen. Allgemeine Betriebsinformationen sind genauso enthalten wie Fachinformationen einzelner Abteilungen. Neben verschiedenen Beratungsmodellen findet man auch Schulungsmaterialien und immer aktuelle Informationen, so z.B. über Spendenkonten.

Auch der Kundenservice konnte mit Hilfe des Portals weiter verbessert werden. Börsen- und Produktinformationen, Hinweise auf rechtliche Besonderheiten und Handlungsanweisungen ermöglichen es, die Verkaufsgespräche effizient vorzubereiten. Das Portal unterstützt durch eine Fülle strukturierter Informationen u.a. schon bei Anrufen eine einheitliche und professionelle Kundenbetreuung. Auch Zuständigkeiten und Betreuungsmerkmale sowie Abwesenheiten von Mitarbeitern und ihre Vertretungsregelungen werden auf diese Weise erfasst. „Die Kundenbetreuung konnten wir mit unserem internen Portal wesentlich optimieren und vereinfachen. Ich kann nur empfehlen, dass noch mehr Sparkassen eine solche Lösung in Einsatz nehmen“, so Adam Slawik, Systemadministrator, Sparkasse Menden.

Aber damit nicht genug. Diverse Handbücher informieren die Mitarbeiter der Sparkasse bei Bedarf. Rundschreiben, die von den Mitarbeitern früher oft erst mit einiger zeitlicher Verzögerung gelesen wurden, werden nun im Portal veröffentlicht und stehen nach Veröffentlichung allen Mitarbeitern zeitgleich zur Verfügung. Im Laufe der Zeit wurde dadurch eine Menge Zeit und Papier gespart, da das Drucken, Kopieren und Verteilen dieser Informationen nun entfällt. Anmeldungen, z.B. für Schulungen und Veranstaltungen, erfolgen auf diesem Weg ebenfalls papierlos und transparent für alle Betroffenen. Inzwischen werden auch Vorlagen über das Portal verwaltet, was den Vorteil hat, dass nicht mehr diverse unterschiedliche Versionen im Umlauf sind. In Zukunft wird die Dokumentenverwaltung außerdem um ein definiertes Freigabeverfahren und eine Versionierungsfunktion ergänzt. Zusätzlich sollen verschiedene Antragsverfahren (z.B. für Urlaub) über das Portal abgebildet werden.

Nutzen

- Eine Plattform für alle Vordrucke, Verkaufshilfen und Projekte
- Effizientere Organisation der täglichen Abläufe
- Die Fehlerquote reduziert sich durch stets aktuelle Informationen
- Vereinfachte Suche und standortübergreifender Datenzugriff
- Beliebig ausbaufähiges Portalsystem



Die Fuhrparkverwaltung im Portal der Sparkasse Menden

Darüber hinaus dient das Intranet der Kommunikation und beinhaltet ein Telefonbuch und eine Fuhrparkverwaltung, in der jeder nun sofort sieht, welcher Firmenwagen zur Verfügung steht. Mussten die Mitarbeiter früher ihren Arbeitsplatz verlassen, um sich private Aushänge am Schwarzen Brett anzuschauen, so können sie sich diese heute im Portal anzeigen lassen. Abgerundet wird das Ganze durch eine vom Anwender gestaltbare Plattform mit Nachrichtentickern, der täglichen Börsenentwicklung und den aktuellen Kalender- und Uhrzeitdaten.

Das Portal liefert somit den Mitarbeitern stets aktuelle Informationen zu allen relevanten Themen auf einer übergreifenden Oberfläche. Das hat den Zeit- und Kostenaufwand in der Informationsverteilung reduziert und steigert die Kundenzufriedenheit, da die Mitarbeiter auf ein professionelles Wissensportal zurückgreifen, welches sie in der täglichen Arbeit gewinnbringend unterstützt. Insgesamt hat Adam Slawik nicht nur mittels Statistiken festgestellt, dass das Portal sehr gut angenommen wird. Es erfolgten praktisch keine Rückfragen zur Bedienung und inzwischen ist es unentbehrlich für die tägliche Arbeit geworden.