

Effiziente Kundenbetreuung dank Intrexx

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

Die Sparkasse Menden

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.

Anforderung

2001 entschloss man sich bei der Sparkasse Menden zur Einführung eines Intranets, das den Mitarbeitern 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.

Lösung

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 über das beste Preis-Leistungs-Verhältnis, sondern auch über die einfachste Bedienoberfläche verfügt. 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. Innerhalb kurzer Zeit wurde aus dem Intranet der Sparkasse ein umfassendes Nachschlagewerk. Allgemeine Betriebsinformationen sind darin genauso enthalten wie Schulungsmaterialien und Informationen über Spendenkonten oder verschiedene Modelle der Altersversorgung. Auch der Kundenservice konnte mit Hilfe des Portals weiter verbessert werden. Börsen- und Produktinformationen, Hinweise auf rechtliche Besonderheiten und Handlungsanweisungen ermöglichen es, 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. Darüber hinaus dient das Portal als Telefonbuch, zur Anmeldung für interne Schulungen und für die Fuhrparkverwaltung. Jeder Mitarbeiter sieht nun sofort, welcher Firmenwagen zur Verfügung steht oder gerade im Einsatz ist.

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



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