



Die DAB bank AG setzt auf C4.

DAB bank

Kunde

DAB bank AG

Branche

Bank und Finanzdienstleister

Ausgangssituation

- Integration in die Unternehmensprozesse
- Siebel Call-Center
- Siebel Marketing
- Abbildung von Service-Schreiben durch Siebel und C4

Rolle der ec4u

- Hersteller und Lieferant der Software C4
- Siebel-Berater für DAB bank
- Beratung und Schulung der Fachbereiche

Nutzen

- Integrierte und durchgängige Service- und Angebotsprozesse in Siebel und C4
- Minimierte Pflege der Vorlagen und Textbausteine durch den Fachbereich

Technologie

Software:

- Siebel 7.5.3 Financial Services
- C4 1.98
- Oracle 9i

Betriebssystem:

- Sun Solaris

ec4u expert consulting ag
Zur Giesserei 19-27B
76227 Karlsruhe
Tel.: +49 (0) 721 46 476-100
Fax: +49 (0) 721 46 476-299
info@C4-solution.com
www.C4-solution.com

Durch die nahtlose Integration der Dokumente in die Geschäftsprozesse der DAB bank wurde nicht nur die Qualität der Vertriebs- und Beratungsprozesse sondern auch die der Kundenserviceprozesse maßgeblich verbessert.

KURZPORTRAIT DAB bank AG

Die DAB bank AG (www.dab-bank.de) ist die Direktbank Nummer 1 im Wertpapiergeschäft in Deutschland und Österreich. Sie ist im Privat- und Firmenkundengeschäft aktiv. Zum 30. Juni 2007 verwaltete die DAB bank AG konzernweit 1.085.324 Depots mit einem Anlagenvermögen von 32,84 Milliarden Euro. Die DAB bank AG mit Sitz in München wurde 1994 als erster Discount Broker in Deutschland gegründet.

Unterschiedlichste Kundengruppen haben höchst individuelle Anforderungen. Diesen Anforderungen zu genügen sieht die DAB bank AG als einen wesentlichen Wettbewerbsvorteil. Sowohl Privat- als auch Geschäftskunden, Einsteigern wie Profis sowie Sparern wie Tradern werden individuelle Lösungen angeboten.

ANFORDERUNGEN UND ZIELE

Gerade bei Banken ist die Notwendigkeit von hoher Individualität - im Spannungsfeld zu optimierter und integrierter Kommunikation - besonders spürbar. Das bestehende System konnte den hohen Ansprüchen der Kundenberatung der DAB bank AG nicht mehr gerecht werden.

Bei der Suche nach einem neuen System war die Integration von Dokumenten in existierende CRM-Prozesse eine wesentliche Voraussetzung: Klarheit, Reproduzierbarkeit und Kontrollierbarkeit sollten jederzeit sichergestellt sein, so dass eine erstklassige Qualität auf Dauer garantiert werden kann. Denn nur eine konstant hohe Qualität der Serviceschreiben und ein guter Kundenservice kann die Kundenzufriedenheit und damit die Kundenbindung verbessern.

Nicht zuletzt fiel die Entscheidung für C4 wegen der Gewährleistung der Wahrung einer einheitlichen Unternehmenskommunikation (corporate communication) und eines einheitlichen Erscheinungsbilds (corporate design) in der Kundenansprache.

MEHRWERTE DURCH C4

Durch die Integration der Dokumente in die Geschäftsprozesse konnten nicht nur die Vertriebs- und Beratungsprozesse sondern auch die Kundenserviceprozesse optimiert werden.

Dabei unterstützt C4 rund 250 Anwender der DAB bank AG u. a. durch eine zentrale Verwaltung von Textbausteinen und Vorlagen zur Beantwortung verschiedenster

„Wir sind C4-Kunde der ersten Stunde und von Anfang an zufrieden mit der Lösung. Uns erfreut insbesondere, dass C4 mit unseren steigenden Anforderungen kontinuierlich Schritt hält.“

Thomas Hamele,
Leiter CRM & Analytics

Serviceanfragen über mehrere Kanäle hinweg. Diese Multi-Kanal-Unterstützung erstreckt sich über die Ausgangskanäle Brief, E-Mail und Fax.

Funktionen, wie die automatische Erstellung individueller Briefe, die Steuerung der Anrede je nach Depotart und Kunde, die Filterung von Vorlagen je nach Servicevorfall und die datengesteuerte Unterschriftenregelung in Dokumenten, reduzieren den Aufwand für die Erstellung und Pflege von Serviceschreiben durch die Fachseite auf ein Minimum.