



Kunde

- DAB bank AG

Branche

- Bank und Finanzdienstleister

Ausgangssituation

- Integration in die Unternehmensprozesse
- Siebel Call-Center
- Siebel Marketing

Rolle von legodo

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

Nutzen

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



DAB bank AG setzt auf legodo

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.

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.

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.

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 legodo wegen der Gewährleistung der Wahrung einer einheitlichen Unternehmenskommunikation (corporate communication) und eines einheitlichen Erscheinungsbilds (corporate design) in der Kundenansprache.

Mehrwerte durch legodo

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

Dabei unterstützt legodo rund 250 Anwender der DAB bank AG u. a. durch eine zentrale Verwaltung von Textbausteinen und Vorlagen zur Beantwortung verschiedenster Serviceanfragen über mehrere Kanäle hinweg. Diese Multi-Kanal-Unterstützung erstreckt sich über die Ausgangskanäle Brief, Email 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 daten-gesteuerte Unterschriftenregelung in Dokumenten, reduzieren den Aufwand für die Erstellung und Pflege von Serviceschreiben durch die Fachseite auf ein Minimum.

Thomas Hamele - Leiter CRM & Analytics

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

legodo ag
Durlacher Allee 109
76137 Karlsruhe
Tel.: +49 (0) 721 66 592-0
Fax: +49 (0) 721 66 592-1
info@legodo.com