

DAMOVO PLANTE UND IMPLEMENTIERTE EINE IP-BASIERTE, ZUKUNFTS- SICHERE KOMMUNIKATIONS- LÖSUNG MIT DER BERATERGESPRÄCHE AUFGEZEICHNET WERDEN

„Mit der von Damovo implementierten Lösung sind wir in der Lage, die gesetzlichen Anforderungen an das Bankgeschäft zu erfüllen. Die transaktionsrelevanten Beratergespräche werden ordnungsgemäß, revisionssicher und rechtskonform aufgezeichnet sowie archiviert, und stehen dann mehrere Jahre für Recherche-Zwecke zur Verfügung. Das schafft Sicherheit und Vertrauen und stärkt die Kundenzufriedenheit.“



DIE POSTBANK GRUPPE



Branche:
Finanzdienstleistung

Region:
Deutschland

Unternehmensgröße:
ca. 15.000 Mitarbeiter

www.postbank.de

Über die Postbank Gruppe

Die Postbank Gruppe ist mit rund 14 Millionen Kunden, 15.000 Beschäftigten und einer Bilanzsumme von 158 Milliarden Euro einer der großen Finanzdienstleister Deutschlands. Ihr Schwerpunkt ist das Retailgeschäft mit Privatkunden.

Daneben ist sie im Geschäft mit Firmenkunden aktiv.

Im Geschäftsfeld „Transaction Banking“ erbringt sie Back-Office-Dienstleistungen für andere Finanzdienstleistungs-Unternehmen. Als Multi-kanalbank ist die Postbank für ihre Kunden bequem erreichbar, in der Filiale, online oder per Telefon. Sie verfügt über das dichteste Filialnetz einer Bank in Deutschland. Im Online- und Telefonbanking nimmt die Postbank eine Spitzenposition in Deutschland ein.

3,5 Millionen Girokonten und rund 550.000 Depots führen die Kunden der Postbank inzwischen online. Vier Millionen nutzen die Möglichkeiten des Telefonbanking.

Understand

Die Postbank Direkt ist die Konzerntochter für Retail Call Center. Sie vertriebt mit rund 900 Beschäftigten in fünf Kundenberatungszentren bundesweit Finanzdienstleistungen für Privatkunden.

Seit dem 1. Januar 2010 sind die Banken per Gesetz verpflichtet, ein Protokoll über alle Beratungsgespräche zu erstellen. Das gilt auch für die telefonische Beratung in einem Call Center. Eine Bestandsaufnahme der technologischen Infrastruktur zeigte, dass die alte Lösung zur Sprachaufzeichnung den stetig steigenden technischen und regulatorischen Anforderungen nicht mehr gewachsen war. Sie arbeitete mit klassischer TDM-Technologie und hatte das Ende ihres technischen Lebenszyklus erreicht.

Damovo Consulting unterstützte die Postbank bei der Erstellung der technischen und fachlichen Spezifikationen einer neuen, zukunftsfähigen Infrastruktur für das Telefonbanking der Postbank Direkt.

Deliver

Damovo hat die vorhandene Avaya-Call Center-Lösung mit der neuen Voice-Recording-Lösung NICE Perform des Herstellers NICE und den internen Bank-Applikationen der Postbank verknüpft. Die Voice-Recording-Lösung, integriert in die Rechenzentrumsinfrastruktur der Postbank, kommt an insgesamt sieben dezentralen Call-Center-Standorten zum Einsatz und wird von 750 Mitarbeitern genutzt. Für den Betrieb der Lösung ist Postbank Systems, der interne IT-Dienstleister, zuständig.

Telefonbanking und Call Center der Postbank sind über ein gemeinsames Sprach-Dialog-System und eine Service-Rufnummer erreichbar. Kunden haben die Möglichkeit, ihre Bankgeschäfte rund um die Uhr zu erledigen: von der Geldanlage über den Ratenkredit bis hin zur Baufinanzierung.

Improve

Damovo plante und implementierte eine IP-basierte, zukunftssichere Kommunikationslösung mit der Beratergespräche aufgezeichnet werden.

Die gesetzlichen Vorschriften für die Dokumentation werden so voll erfüllt.

„Mit der von Damovo implementierten Lösung sind wir in der Lage, die gesetzlichen Anforderungen an das Bankgeschäft zu erfüllen. Die transaktionsrelevanten Beratergespräche werden ordnungsgemäß, revisionssicher und rechtskonform aufgezeichnet sowie archiviert, und stehen dann mehrere Jahre für Recherche-Zwecke zur Verfügung. Das schafft Sicherheit und Vertrauen und stärkt die Kundenzufriedenheit.“

Herbert Villinger,

Geschäftsführer Betrieb bei der Postbank Direkt in Bonn

Damovo liefert technologiebasierende Lösungen, um Geschäftskunden weltweit auf dem Weg ihrer Digitalisierung zu begleiten.

Unsere Kunden profitieren von unserer 40-jährigen Erfahrung und Kompetenz – verbunden mit einem etablierten Partnernetzwerk.

Mit unserem beratenden Ansatz – Understand, Deliver und Improve – ermitteln wir in Zusammenarbeit mit unseren Kunden, den Beitrag, den Technologie zur Erreichung ihrer Unternehmensziele leisten kann – jetzt und in Zukunft. Das Damovo Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services und Global Services.

Damovo unterhält lokale Niederlassungen in Europa und bietet weltweite Services in mehr als 120 Ländern an. Unabhängig von der Branche und dem geografischen Standort geben wir unseren über 2.000 Kunden genau die Werkzeuge an die Hand, die sie benötigen, um kontinuierliche Unternehmensverbesserungen zu erzielen.

Erfahren Sie mehr unter www.damovo.de