

Landesbank Baden-Württemberg, Stuttgart

## Einführung des Auskunft-Systems „auskunft plus“ unter IBM Lotus Notes/Domino

»itelligence entspricht mit seinem Produkt „auskunft plus“ exakt unseren Wünschen. Eine schnelle Abwicklung von Aufträgen, hohe Sicherheit bei der Datenübertragung und die Einbindung moderner Kommunikationstools – das sind die Komponenten, die eine Bank wie die Landesbank Baden-Württemberg zur Unterstützung ihres Auskunft-Prozesses braucht.«

Thomas Merkle, Landesbank Baden-Württemberg

**itelligence**

Weitreichende Entscheidungen brauchen fundierte Informationen.

## Wir haben dem Begriff Kundennähe eine völlig neue Dimension gegeben.

Eine richtungweisende Bankenintegration gestalten und dennoch die eigene bisherige Marke für die Kunden erhalten: Diese strategische „Selbstständigkeit“ gelingt mit dem System „auskunft plus“ des IT-Spezialisten itelligence perfekt. Die Landesbank Baden-Württemberg bleibt damit am Puls der Zeit in Sachen moderner Bankenkommunikation. Denn das vorgangsorientierte Managementsystem „auskunft plus“ ist die ideale Unterstützung für präzise Bankauskünfte: Es vereinfacht die Arbeitsprozesse da, wo sonst Unmengen an papierbasierten Formularen erforderlich waren und hält stets alle notwendigen Informationen gesammelt bereit. Für die Mitarbeiter der Landesbank Baden-Württemberg erleichtert das neue System die Arbeit erheblich. Und die Kunden fühlen sich unter der bekannten Marke weiterhin rundum gut betreut.

Einen Kundenauftrag annehmen, die notwendigen Formulare ausfüllen, Rücksprache mit Kollegen halten, das gewünschte Dokument erstellen und an den Kunden weiterleiten, Rechnungen schreiben, Formulare archivieren – für die Mitarbeiter der Landesbank Baden-Württemberg war das Erteilen einer Bankauskunft in der Vergangen-

heit stets mit einem hohen Koordinationsaufwand verbunden. Das neue Auskunftssystem „auskunft plus“ von itelligence vereinfacht und beschleunigt nun sämtliche Arbeitsschritte. Ganz gleich, ob es um eine Anfrage, eine Mahnung, Spesen, einen Zwischenbescheid oder um Auskünfte und Mitteilungen geht – in „auskunft plus“ findet jeder Mitarbeiter schnell und gezielt die zu einem Vorgang gehörenden Dokumente, die auf Basis der Anfrageerfassung erzeugt werden. Die enorme Flexibilität von „auskunft plus“ erstreckt sich auch auf die Weiterentwicklung des Auskunftsystems. Von Gestaltungs- und Programmänderungen am Aufbau der Applikation profitieren alle „auskunft plus“ nutzenden Kreditinstitute. Neue Funktionalitäten werden einfach in die Lotus Notes Datenbank Schablonen implementiert und an sämtliche angeschlossenen Institute verteilt.

Wird bei der Landesbank Baden-Württemberg nun eine Auskunft über die finanziellen Verhältnisse einer juristischen Person oder die Kreditwürdigkeit einer Privatperson in Auftrag gegeben, gibt der Bankangestellte die Auskunftsanfrage bequem in das neue System ein und erstellt darin elektronisch die erforderlichen Formulare. Der Fortschritt: Die Auftragsdaten stehen nun dauerhaft in dem System bereit, das die Mitarbeiter auch bei der Bearbeitung des Auftrages, bei der Verwaltung der Daten und bei der elektronischen Weiterleitung unterstützt. Dies verhindert unnötige Doppelangaben und verschafft den Angestellten einen Überblick über die erforderlichen Informationen, den Stand der Bearbeitung sowie die noch ausstehenden Arbeitsschritte. Das Ergebnis: Die Bankauskunft wird einfach zügiger erarbeitet und zuverlässiger an den anfragenden Kunden übermittelt.

Und wie erfolgt die Nachbearbeitung eines Auftrages mit „auskunft plus“? Auch hier unterstützt die Software die Mitarbeiter der Landesbank Baden-Württemberg: Alle erstellten Korrespondenzdokumente werden gesammelt in das „Erledigt“-Modul überführt. Hier wählt das System nun völlig automatisch zwischen verschiedenen

Das Rechenzentrum für angewandte Kundennähe. Alle Infos in Echtzeit durch „auskunft plus“.



Varianten der Rechnungsstellung, ganz den Konditionen des Kunden und der Art des Auftrages entsprechend. Es stehen Einzelrechnung, monatliche Sammelrechnung und quartalsweise Sammelrechnung zur Verfügung. Für Auftraggeber mit Einzugsermächtigung wird eine Datei mit den Rechnungsdaten im Format für das Datenträgeraustausch-Verfahren für Banken erstellt. Das Plus: Auch die Rechnungen werden nachher selbstverständlich wieder im System archiviert – und stehen zur Nachbearbeitung jederzeit zur Verfügung.

### Die Datensicherheit? Steht bei itelligence an erster Stelle.

Die neue IT-Komponente erleichtert nicht nur das zügige Arbeiten, sondern behandelt die Daten auch noch sicherer als zuvor. Und das

ist ein besonders wichtiger Faktor für die Landesbank Baden-Württemberg: Denn darin besteht schließlich die oberste Priorität im Bankengeschäft. Sowohl Privatkunden als auch die großen Konzerne möchten ihre sensiblen Informationen vertraulich behandelt wissen. Zuverlässiger und effizienter – mit diesen Vorteilen trifft das von itelligence entwickelte Auskunftssystem genau die Anforderungen, die Großbanken an ein solches Produkt stellen. Für die Angestellten bedeutet das eine gewaltige Zeitersparnis und für die Landesbank Baden-Württemberg eine enorme Reduzierung der anfallenden Kosten. itelligence hat mit „auskunft plus“ die Software geschaffen, die für zeitgemäße Bankenkommunikation erforderlich ist.

### Reibungslose Kommunikation garantiert

Ein einwandfreier Kommunikationsfluss ist das absolute Muss für die zügige Bearbeitung von Aufträgen – in „auskunft plus“ wird dieser optimal umgesetzt: Hier bietet sich dem Nutzer jederzeit die Möglichkeit, aus dem System heraus per E-Mail, Notes-Mail, Auskunftsemail, Geschäftsbrief oder Fax Informationen oder Formulare an Kollegen, Kunden oder andere Kreditinstitute weiterzuleiten sowie von ihnen einzuholen. Und selbst die Auskunftsanfragen können Bankmitarbeiter nun via Intranet komfortabel per E-Mail stellen. Diese werden dann an eine spezielle Mailbox der Auskunft weitergeleitet, dort automatisch dem Auskunftssystem zugeführt und anschließend bearbeitet.

So viel steht fest: Mit „auskunft plus“ gelangen Informationen bei der Landesbank Baden-Württemberg nun schnellstmöglich und nutzerfreundlich zu der Stelle, an der sie verarbeitet werden.

### Nach außen selbständig – und doch eng verbunden

Um die bei Fusionen, Integrationen und engen Kooperationen in der Banken- und Sparkassenlandschaft entstehenden Komplikationen zu bewältigen, verfügt „auskunft plus“ noch über ein weiteres technisches Highlight: Mit der neuen Funktionalität „Mandantenfähigkeit“ ermöglicht das System fusionierten Banken, auf ein gemeinsames Auskunftssystem zurückzugreifen, und trotzdem für die Kunden immer noch mit den gewohnten Schriftzügen und Logos präsent zu sein. So bewahren die Geldinstitute nach außen ihre Selbständigkeit – und nutzen nach innen die Vorteile der Zusammenarbeit. Und die Kunden? Die bleiben bei der Bank ihres Vertrauens.



#### Facts & Figures

**Lösung:** „auskunft plus“ für Bankauskünfte unter IBM Lotus Notes/Domino  
**Betriebssystem:** IBM AIX und Windows

#### Die Vorteile:

- Optimierung der Erfassung und Bearbeitung von Auskunftsanfragen
- Bereitstellung aller verfügbaren Informationen in einem System
- Höhere Sicherheit im Umgang mit Daten
- Schnellere Rechnungslegung
- Direkte Einbindung zahlreicher Kommunikationsmöglichkeiten
- Beibehaltung des jeweiligen Corporate Designs der fusionierten Banken