

Pressemitteilung

adesso unterstützt Cortal Consors beim Leadmanagement

IT-Prozessmanagement optimiert die strukturierte Zuweisung von Leads an Berater des Finanzdienstleisters

Dortmund, 29. Juli 2008 – Cortal Consors setzt bei der Optimierung des Leadmanagements auf die IT-Kompetenz der adesso AG. Die adesso-Experten für Vertriebssysteme unterstützen die Direktbank dabei, das gewachsene Nebeneinander verschiedener Systeme zu vereinheitlichen, damit potenziellen Kunden zeitnah die passenden Berater zugewiesen werden können. Im Ergebnis konnte Cortal Consors die Effizienz im Bestands- und Neukundengeschäft weiter steigern. Die adesso AG brachte bei dem Projekt ihre langjährigen Erfahrungen im Banken- und Versicherungssektor sowie ihre ausgewiesenen Kompetenzen in der Prozessmodellierung und -umsetzung ein.

Cortal Consors Deutschland hat sich in den letzten Jahren von einem reinen Online-Discountbroker zu einer der führenden Direktbanken mit Beratungsangebot gewandelt. Insbesondere das Geschäft der Beratungssparte „Select“ wächst weiterhin stark und ist geprägt durch unterschiedliche, historisch gewachsene Vertriebskanäle. Hier galt es, einheitliche Strukturen aufzubauen, die auch zukünftiges Wachstum berücksichtigen. Eine der größten Herausforderung war die Installation eines effektiven Leadmanagements. Während die Leadgewinnung bereits sehr zufrieden stellend funktionierte, stockte die effektive Leadbearbeitung durch nicht synchronisierte Verteilmechanismen und einen fehlenden übergreifenden Zugriff inklusive Tracking. Im Ergebnis führte dies zur Überversorgung einzelner Beraterteams, während andere Teams nicht oder nicht ausreichend versorgt wurden.

Die IT-Berater der adesso AG wurden damit beauftragt, die gewachsene

Infrastruktur zu analysieren und die verschiedenen Systeme zu evaluieren. Ziel des Projekts war es, Leads aus unterschiedlichen Quellen wie Online- und Telefonanfragen oder persönlichen Beratungsgesprächen zukünftig möglichst automatisiert nach konkreten Kundenbedürfnissen den passenden Cortal Consors-Experten zuzuordnen und eine Integration in Leadtracking und Customer Relationship Management (CRM) zu ermöglichen. Diese Integration ermöglicht es im nächsten Schritt, durch standardisierte Eskalationsmechanismen die weitere Bearbeitungszeit zu senken, zusätzliche Vertriebsimpulse für den Kundenstamm zu generieren und Leads gleichmäßiger an die Beraterteams zu verteilen.

Zunächst entwarfen die adesso-Experten gemeinsam mit den verantwortlichen Ansprechpartnern bei Cortal Consors einen idealtypischen Prozess, der zukunftssicher angelegt ist, um den Leistungsansprüchen und Wachstumserwartungen des Unternehmens zu genügen. Daraus erarbeitete adesso auf Basis der bestehenden Systeme ein Konzept mit konkreten Umsetzungsempfehlungen, um das Leadmanagement zu verbessern und vor allem die Reaktionszeit zu verringern. Bei der Umsetzung des Konzeptes wurden die IT- und Prozessexperten der Bank von den adesso-Beratern begleitet. Michael Bosse, Leiter CRM im Geschäftsbereich Beratung Select bei Cortal Consors Deutschland: „In kürzester Zeit entwickelten unsere Partner von adesso überzeugende Ergebnisse: Sie haben nicht nur fundiert unseren Ist-Zustand analysiert, sondern daraus auch ein konkretes technisches Konzept entwickelt, das wir direkt umsetzen konnten. Damit haben wir unseren Verwaltungsaufwand deutlich gesenkt, die Beratungsprozesse durchschnittlich um mehr als 30 Prozent beschleunigt und können unsere Kunden noch passgenauer bedienen. Wir fühlen uns jetzt gerüstet für weiteres Wachstum.“

Cortal Consors

Cortal Consors, ein Unternehmen der BNP Paribas, ist eine der führenden europäischen Direktbanken für die private Geldanlage und Online-Trading. In Deutschland, Frankreich, Spanien, Belgien und Luxemburg bietet Cortal Consors über 1,1 Millionen Kunden eine breite Palette von Anlageprodukten und Dienstleistungen.

ca. 3.860 Zeichen

adesso AG

Mit über 500 Mitarbeitern und sieben Hauptstandorten ist adesso einer der führenden IT-Dienstleister im deutschsprachigen Raum. Im Zentrum der Beratung und Softwareentwicklung von adesso stehen die Kerngeschäftsprozesse der Kunden. Durch klugen Einsatz von Informationstechnologie werden diese für den Geschäftserfolg wichtigen Prozesse flexibler und produktiver.

Die Kunden von adesso, vor allem Großunternehmen und der Mittelstand, schätzen die langjährige Erfahrung der Berater und Softwareentwickler aus komplexen, oft internationalen Aufgaben. Softwareentwicklungsprojekte bietet adesso auch in größeren Dimensionen zum Festpreis an und gibt damit dem Kunden finanzielle Sicherheit. adesso legt großen Wert auf Mitarbeiter, die unternehmerisch denken, mit hoher kommunikativer Kompetenz handeln und die speziellen Aufgabenstellungen der Kunden in deren Branchen kennen und beherrschen. Transparenz auch in der internen Kommunikation und Mitarbeiter, die sich stark mit adesso identifizieren, prägen die Unternehmenskultur.

adesso wurde 1997 in Dortmund gegründet. Die Aktie ist am geregelten Markt notiert. Zu den wichtigsten Kunden zählen die Allianz, Hannover Rück, Westdeutsche Lotterie, Zurich Gruppe, DEVK, BKK Bundesverband und DAK.

Ansprechpartner:

adesso AG
Manuela Gruhn
Stockholmer Allee 24
44269 Dortmund
T: +49 (0) 231 930-9232
F: +49 (0) 231 930-9331
M: +49 (0) 178 2808032
manuela.gruhn@adesso.de
www.adesso.de

index Agentur für strategische Öffentlichkeitsarbeit und Werbung GmbH
Philipp Weber-Diefenbach
Zinnowitzer Str. 1
10115 Berlin
T: +49 (0) 30 39088-197
F: +49 (0) 30 39088-199
p.diefenbach@index.de
www.index.de