

Einsatz der tiggs – Suite als Berater Portal bei einer Schweizer Großbank

Bei einem der weltweit führenden Finanzinstitute in der Schweiz werden die Berater durch das Berater Portal von tiggs in ihrem täglichen Arbeitsablauf unterstützt.

Die weltweit rund 8.000 beschäftigten Berater benötigen für ihren täglichen Arbeitsablauf verschiedene Informationen, wie z.B. aktuelle Marktdaten, Devisenkurse, Informationen zu den Kunden etc. Diese Informationen sind auf 6 Anwendungssystemen verteilt, welche die Berater manuell zusammenstellen mussten. Dies war mit einem hohen Zeitaufwand verbunden.

Damit die Berater sich auf Ihre wesentliche Aufgabe, die Beratung, konzentrieren konnten, wurde nach einer Lösung gesucht, die alle benötigten Informationen schnell und zuverlässig in einer Benutzeroberfläche darstellt und ständig aktuell vorhält.

Projektziele:

- Bereitstellung von aktuellen Marktdaten
 - wichtige Indexe wie beispielsweise N225, HSI, DOW, ...
 - Crossrates (Devisen)
 - Benchmarks
 - News (Bank intern und extern)
- Darstellung der ToDo Listen
- Informationen über die letzten und die nächsten Kundenkontakte
- Pushmechanismus für eingehende Anrufe (z.B. automatisches Öffnen der Kundendaten bei Gesprächs-Annahme)
- Weiterleiten von Gesprächen an einen anderen Berater mit den benötigten Kundendaten
- Audit-Trail (Überwachung und Protokollierung der Benutzeraktivitäten)

- Darstellung von Key-Performance Indikatoren
- Verwaltung von aktiven und geschlossenen Kundenbeziehungen
- Mehrsprachigkeit (Sprachen E, D, F, I)
- Benachrichtigungs-Service z.B. für
 - E-Mails
 - Nachrichten
 - Börsenmemo
 - Datenaktualisierungen
- Eskalationsfunktion: Die Benachrichtigung wenn bestimmte Arbeitsschritte nicht in einem vorgegebenen Zeitraum abgearbeitet werden. Dies gibt dem Berater die Möglichkeit der Steuerung und der Optimierung der Abläufe.
- Ad-Hoc Einbindung von weiteren Applikationen durch Konfiguration
- Eine einfache und intuitive Benutzerführung
- Unterschiedliche Konfiguration für verschiedene Geschäftsbereiche (Mandantenfähigkeit)
- Rechteverwaltung
- Personalisierung der Informationen für die einzelnen Berater
- Weitergabe von Kontextdaten und Kundenfilter an eingebundene Applikationen

Es wurde ein Berater Portal geschaffen, das den Beratern neben einer hohen Zeitersparnis auch weitere Vorteile bietet:

- Schnellen und zuverlässigen Datenzugriff
- Zentrale Bereitstellung der Informationen
- Überwachung der Abläufe durch KPI ´s
- Automatische und aktuelle Bereitstellung von Marktinformationen
- Benachrichtigungsdienst über wichtige Termine, E-Mails etc.
- Verkürzung der Durchlaufzeiten
- Steuerung und Optimierung der Abläufe