

## Reibungsloser Roll-out in Rekordzeit

Über 1.400 zufriedene Kunden in nur 4 Monaten

### Herausforderung

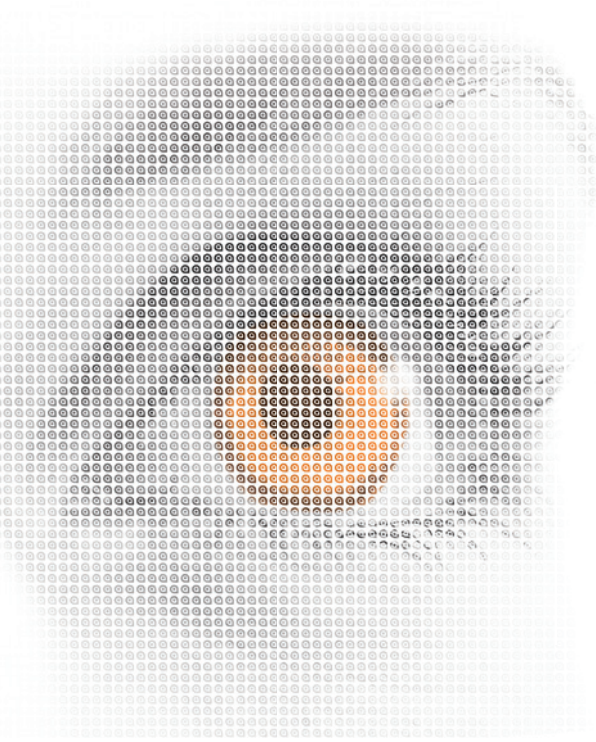
Bei einer deutschen Großbank stand die Umstellung von über 1.400 lokalen und netzbasierten Kundensystemen auf ein neues Electronic-Banking-Produkt an. Eine heikle Angelegenheit: Die bundesweite Implementierung und Kundens Schulung erforderte nicht nur technisches Know-how, sondern auch Bankfachwissen und sollte innerhalb von nur vier Monaten abgeschlossen sein. Dabei war das Kreditinstitut auf professionelle Unterstützung angewiesen.

### Lösung

Die Großbank hat der cogon AG dieses verantwortungsvolle Projekt anvertraut: Der Spezial-Dienstleister hat als Anbieter für innovative Electronic-Banking-Services den gesamten Roll-out von der Auftrags- und Terminsteuerung über den Technikeinsatz vor Ort bis zur Abrechnung durchgeführt – und schneller abgeschlossen als geplant.

### Nutzen

Die Umstellung der Kundensysteme durch die cogon AG erfolgte schneller, effizienter und flexibler als dies im bankinternen Arbeitsablauf bundesweit möglich gewesen wäre. Das Kreditinstitut kann sich auf das eigene Kerngeschäft konzentrieren und profitiert vom Einsatz des externen Dienstleisters durch Kostenersparnis und hohe Kundenzufriedenheit.



## Ready for EBICS

Schnelle und professionelle Software-Umstellung mit der cogon AG

Die cogon AG hat über 1.400 Kundensysteme einer deutschen Großbank für die Zukunft fit gemacht: Ein 20-köpfiges Service-Team führte in nur vier Monaten die bundesweite Software-Umstellung und Schulung vor Ort durch und schloss sogar vier Wochen früher ab als geplant.

Technische Innovationen und höhere Sicherheitsstandards bei der internetbasierten Abwicklung des elektronischen Zahlungsverkehrs machen eine ständige Anpassung der eingesetzten Software-Produkte erforderlich. Um eine reibungslose Umstellung auf Seiten seiner Kunden zu gewährleisten, entschied sich eine deutsche Großbank für den maßgeschneiderten Electronic-Banking-Support der cogon AG. Innerhalb von nur vier Monaten stellten die Spezialisten für Electronic Banking deutschlandweit 1.428 Kundensysteme auf eine neue Electronic-Banking-Anwendung um.

Der Herausforderung EBICS gelassen entgegensehen:  
Electronic-Banking-Support von cogon

Die cogon AG etablierte im ersten Schritt ein Auftragsmanagement, um die Technikereinsätze vor Ort optimal terminieren, koordinieren und überwachen zu können. Bei der telefonischen Kundenansprache wurde bereits eine detaillierte Check-Liste abgefragt, die die technischen Voraussetzungen beim Kunden erfasste. Mit effektiver Terminsteuerung und Logistik stellte die cogon AG sicher, dass im Durchschnitt 25 Kundeneinsätze täglich realisiert werden konnten. Damit erfüllte das Frankfurter Software-Unternehmen die vom Auftraggeber vorgegebenen Meilensteine sogar vier Wochen vor Termin. Nach zwei Monaten war bereits über die Hälfte des Roll-outs erfolgreich umgesetzt. Durch die effiziente Teamorganisation konnte zudem auch auf kurzfristige Anfragen und Notfälle schnell und flexibel reagiert werden.

Mit der Wahl der cogon AG als externen Dienstleister konnte der Auftraggeber jedoch nicht nur eine große Anzahl an Kundensystemen in sehr kurzer Zeit umstellen, sondern auch mit fachlichem Know-how beim Bankkunden überzeugen. Qualifizierte Service-Techniker übernahmen vor Ort die Pflege und Sicherung des Datenbestandes im alten System und installierten eine neue Electronic-Banking-Software. Konvertierung der Daten, Daten-

bankpflege, benutzerdefinierte Einrichtung, Funktionstest und Schulung des Kunden waren weitere Service-Bausteine beim Kundenbesuch. Das hohe Service-Niveau stellt die cogon AG durch langjährige Praxiserfahrung seiner Mitarbeiter im Electronic Banking sowie deren bankkaufmännischen Background und produktübergreifendes Fachwissen sicher. So konnten beispielsweise Bedenken der Firmenkunden hinsichtlich der Konvertierung sensibler Daten ebenso kompetent ausgeräumt werden wie Detailfragen zu Abläufen und Hintergründen des elektronischen Zahlungsverkehrs – und zwar für den Anwender verständlich vermittelt.

Als Spezialist deckte die cogon AG beim jeweiligen Kunden zudem nicht nur technische Schwachstellen auf, sondern konnte für die betreuende Bank auch weiteres Potenzial für Produkte des elektronischen Zahlungsverkehrs eruieren. Der Firmenkunde fühlt sich optimal betreut – für die Kundenbetreuer der Bank ein guter Anknüpfungspunkt beim nächsten Kundenkontakt. Als „neutraler“ Gesprächspartner vor Ort konnte die cogon AG der Großbank relevante Informationen zur Kundenzufriedenheit liefern – ein wertvoller Zusatznutzen im Zuge der Software-Umstellung.

Noch bis zum 31. Dezember 2010 ist für viele Kreditinstitute die System-Anpassung an den neuen Kommunikationsstandard EBICS im Electronic Banking aktuell – eine Herausforderung, der mit dem Electronic-Banking-Support der cogon AG gelassen entgegengesehen werden kann.