



Multimediaunterstützte Beratung im Multikanalvertrieb am Beispiel einer Modellbank

1. Juli 2005

Moritz Böhme
Projektleitung
NETFORMIC



- Kurzportrait NETFORMIC
- Hintergrund: Multikanalvertrieb von filialzentrierten Banken
- Projekt „Modellbank“
- Motivation und Herausforderungen
Multimediaunterstützung
- Softwarelieferketten am Beispiel der Modellbank
 - Akteure, deren Rollen und Produkte
- Schlussfolgerungen, Fragen und Diskussion



- Internet-Agentur und IT-Dienstleister aus Stuttgart
- NETFORMIC macht Webseiten, Websysteme und Multimedia-Anwendungen auf Basis eines einheitlichen und integrierten Designs, kombiniert mit einer hochwertigen IT und Servertechnik.
- *NETFORMIC integriert System-Komponenten zu einer Gesamtlösung*



- Integrierter Multikanalvertrieb als Herausforderung für IT-Architekturen der *filialzentrierten* Banken
 - integriert und vernetzt
 - koordiniert und konsistent
 - kundenprozessorientiert
- Verlagerung der Bankgeschäfte in kostengünstige Kanäle
- Steigerung der Beratungsqualität
- Zielgerichteter und effizienter Einsatz der Vertriebskanäle Internet, Callcenter und Filiale

Projekt „Modellbank“

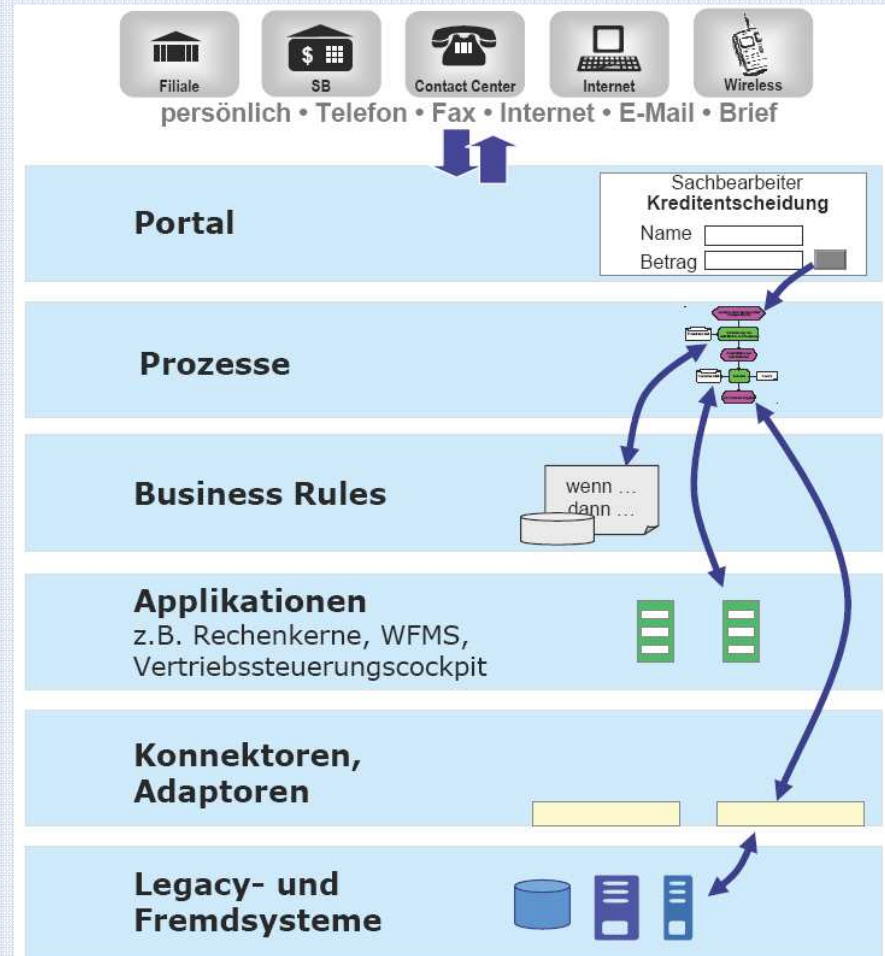


- Forschungsprojekt des *ibi research an der Universität Regensburg*
- Internetportal als Beispiel für die Integration verschiedener Akteure im Multikanalvertrieb
- Single Point of Access für Kunden und Mitarbeiter
- Abbildung von Geschäftsprozessen
- Einsatz von Business Rules
- Einbindung von bestehenden (Fremd-) Systemen
 - komponentenbasiert

Architektur der Modellbank



- BEA Weblogic Portal (J2EE Application Server)
- Komponenten (Beispielhaft implementiert)
 - Tieto Enator
 - Contact Routing
 - Einbindung über Web services
 - Business Rules





- Motivation: Steigerung der Beratungsqualität im Portal durch Einbindung eines Videoconferencing-Systems
 - Nutzung der Vorteile des Kanals Internet:
 - zeit- und ortsunabhängig
 - plattformübergreifend
 - Direkte Face-to-Face Kommunikation
 - Vertriebsunterstützende Power-Point-Präsentationen
 - Support über Screensharing
- Vorteile
 - Kunde wird von seinem persönlichen Bankberater online beraten
 - Filialbank verliert Kunden nicht an Kanal Internet

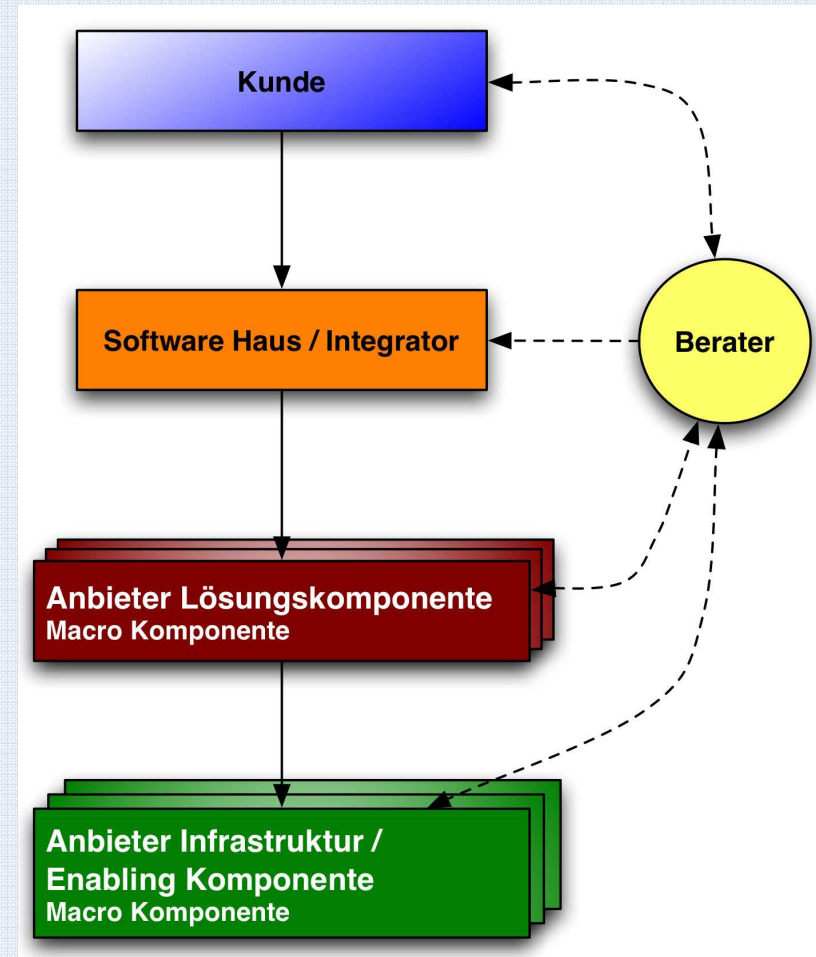


- Einbindung Fremdsystem und –komponenten
 - Marktevaluation verschiedener Anbieter
- Zeitverzögerte, lose gekoppelte Entwicklung
- Integration von verschiedenen (heterogenen) Systemen

Softwarelieferkette



- *ibi research*
 - Beratung, Konzeption
 - Fachlicher und technischer Entwicklungssupport
- *NETFORMIC*
 - Konzeption
 - Systemintegrator
- *struktur AG*
 - Lieferant Makrokomponente (*spread*)
- *BEA*
 - Lieferant Infrastruktur / Enabling Komponente (*BEA Weblogic Portal*)
- *Macromedia*
 - Lieferant Enabling Komponente (*Flash Communication Server*)





Erfolg abhängig von

- (losen) Kopplungsmöglichkeiten der Softwarekomponenten
 - Z.B. über vereinheitlichte Schnittstellen
- (einheitlicher) Kommunikation der Akteure
- enger Zusammenarbeit der Entwicklungsabteilungen
 - Teilweise auch direkte Kontakt der Entwickler



Fragen?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!