

HSH Nordbank AG, Hamburg
Bankenkommunikation
am Puls der Zeit: auskunft plus!

»Eine schnelle Abwicklung von Aufträgen, hohe Sicherheit bei der Datenübertragung und die Einbindung moderner Kommunikationstools – das sind die Komponenten, die eine Bank wie die HSH Nordbank zur Unterstützung ihres Auskunftei-Prozesses braucht. itelligence entspricht mit seinem vorgangsorientierten Managementsystem „auskunft plus“ also exakt unseren Anforderungen und Wünschen.«

Katrin Bude, HSH Nordbank AG

Einen Kundenauftrag annehmen, notwendige Formulare ausfüllen, das gewünschte Dokument erstellen und an den Kunden weiterleiten, Rechnungen schreiben, Formulare archivieren – für die Mitarbeiter der HSH Nordbank AG war das Erteilen einer Bankauskunft in der Vergangenheit stets mit einem hohen Koordinationsaufwand verbunden. Doch dann entdeckte die HSH Nordbank das vorgangsorientierte Managementsystem ‚auskunft plus‘ von itelligence: Dieses Auskunftei-System vereinfacht Arbeitsprozesse da, wo sonst Unmengen

an Papierformularen erforderlich waren und hält alle notwendigen Informationen gesammelt bereit. Ganz gleich, ob es um eine Anfrage, eine Mahnung, Spesen, einen Zwischenbescheid oder um Auskünfte und Mitteilungen geht – auf Basis der Anfrageerfassung stellt das System gezielt die zu einem Vorgang gehörenden Dokumente zusammen. Wird bei der HSH Nordbank nun beispielsweise eine Auskunft über die finanziellen Verhältnisse einer juristischen Person oder die Kreditwürdigkeit einer Privatperson in Auftrag gegeben, gibt der

itelligence

HSH Nordbank AG, Hamburg

Am 02. Juni 2003 ging die HSH Nordbank AG aus der Fusion der Hamburgischen Landesbank mit der Landesbank Schleswig-Holstein (LB Kiel) hervor. Seitdem bietet sie ihren Kunden im Bereich Hamburg/Schleswig-Holstein ein innovatives Produkt- und Dienstleistungsangebot sowie eine individuelle Beratung in allen Geschäftsfeldern an. Doch auch global ist das Unternehmen in ausgewählten Wachstumsmärkten aktiv: Die HSH Nordbank ist der weltweit größte Finanzdienstleister im Shipping-Sektor. Und im Immobiliengeschäft zählt die HSH Nordbank ebenfalls zu den drei bedeutendsten Banken in Deutschland. Zunehmende Bedeutung erlangt sie darüber hinaus an den internationalen Kapitalmärkten, an denen sie als anerkannter Partner mit speziellem Know-how für komplexe Transaktionen und innovative Kapitalmarktprodukte agiert. Die HSH Nordbank AG verfügt über eine Bilanzsumme von rund 190 Mrd. EUR und beschäftigt weltweit ca. 4.400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.



Name:
HSH Nordbank AG

Branche:
Bank

Unternehmensgröße:
4.400 Mitarbeiter

Bilanzsumme:
190 Mrd. EUR

Stammsitz:
Hamburg

Niederlassungen:
weltweit, insgesamt 17
ausländische Standorte

Bankangestellte die Auskunftsanfrage bequem in das neue System ein und erstellt darin elektronisch die erforderlichen Formulare. Damit stehen die Auftragsdaten dauerhaft in „auskunft plus“ bereit – unnötige Doppeleingaben werden vermieden.

Schneller zur persönlichen Auskunft

Mit „auskunft plus“ erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HSH Nordbank jederzeit den direkten Überblick über die erforderlichen Informationen, den Stand der Bearbeitung und die noch ausstehenden Arbeitsschritte. Die Bankauskunft wird zügiger erarbeitet und zuverlässiger an den anfragenden Kunden übermittelt. Auch bei der Nachbearbeitung eines Auftrages unterstützt „auskunft plus“ die Mitarbeiter der HSH Nordbank: Alle erstellten Korrespondenzdokumente werden gesammelt in das ‚Erledigt‘-Modul überführt. Hier wählt das System nun automatisch zwischen verschiedenen Varianten der Rechnungsstellung: Einzelrechnungen, monatliche Sammelrechnungen und quartalsweise Sammelrechnungen stehen zur Verfügung. Die Rechnungen werden selbstverständlich ebenfalls im System archiviert und stehen zur Nachbearbeitung per Knopfdruck zur Verfügung.

Datensicherheit steht an erster Stelle

Die neue IT-Komponente ‚auskunft plus‘ erleichtert nicht nur das zügige Arbeiten, sondern behandelt die Daten auch noch sicherer als zuvor – ein besonders wichtiger Faktor für die HSH Nordbank: schließlich möchten sowohl Privatkunden als auch die großen Konzerne ihre sensiblen Informationen vertraulich behandelt wissen. Doch auch die gewaltige Zeitersparnis in der Auftragsbearbeitung und damit eine enorme Reduzierung der anfallenden Kosten weiß die HSH Nordbank zu schätzen. Und dafür sorgt der einwandfreie Kommunikationsfluss: Das System bietet jedem Nutzer die Möglich-

keit, Informationen oder Formulare an Kollegen, Kunden oder andere Kreditinstitute weiterzuleiten sowie von ihnen einzuholen. Und das per E-Mail, Notes-Mail, Auskunftsemail, Geschäftsbrief oder Fax. Selbst die Auskunftsanfragen können Bankmitarbeiter via Intranet und Großkunden via Internet nun komfortabel per E-Mail stellen. Diese werden dann an eine spezielle Mailbox der Auskunftsemail weitergeleitet, dort automatisch dem Auskunftssystem zugeführt und anschließend bearbeitet.

Mit „auskunft plus“ gelangen Informationen bei der HSH Nordbank schnellstmöglich und nutzerfreundlich zu der Stelle, an der sie verarbeitet werden. Doch auch in Sachen Weiterentwicklung erweist sich „auskunft plus“ als äußerst flexibel. Neue Funktionalitäten werden einfach in die Lotus Notes Datenbank-Schablonen implementiert und an sämtliche Institute verteilt, die „auskunft plus“ nutzen. So profitieren alle angeschlossenen Kreditinstitute von den aktuellen Gestaltungs- und Programmänderungen am Aufbau der Applikation. itelligence sorgt mit seinem System also konzernübergreifend für zuverlässige Auskünfte, die sofort zur Verfügung stehen – und damit für eine moderne Bankenkommunikation am Puls der Zeit.

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

