



Case Study: Deutsche Bank



Computer-Telefonie in komplexen Systemen und unter höchsten Sicherheitsanforderungen

Deutsche Bank



Kundenprofil:

Die Deutsche Bank gehört mit über 60.000 Mitarbeitern in 74 Ländern zu den größten Banken der Welt. Effiziente Kommunikation mit den Kunden und innerhalb des Unternehmens ist ein entscheidender Faktor für den Geschäftserfolg. Deshalb setzt die Deutsche Bank zur Steigerung ihrer Wettbewerbsfähigkeit auf eine umfassende Einführung von CTI.

Projekt im Überblick:

Aufgabe

CTI-Funktionalität für weltweit alle Software-Anwendungen der Deutschen Bank

Lösung

Entwicklung von Click2Dial: aus der Deutsche Bank-Software stress- und fehlerfrei telefonieren

Vorteile

Zeitersparnis, Bedienkomfort und Steigerung der Effizienz

Jede unternehmensweite Einführung von CTI (Computer Telephony Integration) ist eine große Herausforderung. Ganz besonders gilt dies für einen international agierenden Finanz-Konzern wie die Deutsche Bank. Eine riesige Zahl unterschiedlicher Software-Anwendungen, extreme Sicherheitsanforderungen und komplexe Systemumgebungen sind die größten Hürden. Schnell sichtbare erste Ergebnisse und intensiver Know-how-Aufbau sind unerlässlich, um die richtige strategische Entwicklung einzuleiten.

Aufgabe:

Telefonie-Funktionen durchdacht integrieren

Alle weltweit eingesetzten Software-Anwendungen der Deutschen Bank sollen telefoniefähig werden, so – knapp formuliert – der Wunsch des Kunden. Die Siemens Business Services (SBS) bezog iLink in die Gespräche über konzeptionelle Fragen des Projektes ein. In der Startphase ging es darum, gemeinsam ein geeignetes Vorgehen für die Implementierung erster CTI-Anwendungen zu entwickeln. Eine anspruchsvolle und vielschichtige Aufgabe, angesichts zahlreicher Niederlassungen mit teils eigenen und teils ausgegliederten Rechenzentren, in denen nahezu unübersehbar viele verschiedene Anwendungen unter extremen Sicherheitsauflagen eingesetzt werden.

Lösung:

Konkrete Erfolge steigern Akzeptanz

iLink empfahl, über die Entwicklung einer ersten Anwendung den Nutzen von CTI zu demonstrieren. Über direkte Erfahrungen sollte die Akzeptanz für CTI im Unternehmen schrittweise erhöht werden. Schnell wurde klar, welche iLink-Anwendung sich für dieses Vorgehen hervorragend eignete: Click & Dial – Wählen per Mausclick.



Click & Dial war zu diesem Zeitpunkt bereits für Lotus Notes und Outlook verfügbar. Die Deutsche Bank wollte jedoch möglichst alle weltweit eingesetzten Systeme mit CTI-Funktionen ausstatten.

Weil keinem externen Dienstleister jemals die Schnittstellen sensibler Anwendungen offen gelegt werden, ging ilink einen anderen Weg. Neben Click & Dial wurde eine weitere Software-Lösung entwickelt: Click2Dial, nicht nur namentlich mit Click & Dial eng verwandt, dient als „Dolmetscher“ für Daten aus allen gewünschten Anwendungen. Click2Dial stellt Routinen bereit, die die erforderlichen Parameter (z. B. Telefonnummer, Kontaktinfos, telefonspezifische Daten) in ein Format transformieren, das die eigentliche Click & Dial Anwendung versteht.

Um nicht in Konflikt mit Sicherheitsauflagen zu geraten, wurde Click2Dial von der Entwicklungsabteilung der Deutschen Bank selbst programmiert – natürlich mit tatkräftiger Unterstützung durch ilink.

In der Testphase nutzten etwa 500 Anwender die Click & Dial-Funktionalitäten aus Anwendungen wie dem Global Directory (dem weltweiten Firmenadressbuch), Notes, einer Trading-Plattform und ERP-Anwendungen. In der nächsten Ausbaustufe werden 5 - 10.000 Mitarbeiter per Mausclick wählen.

Fazit:

Solide Basis für zukünftige Erweiterungen

Erste greifbare Erfolge sind von größter Bedeutung, um eine langfristige Strategie einzuleiten. Die Mitarbeiter der Deutschen Bank erleben Zeitersparnis und Bedienkomfort als konkreten Nutzen von CTI und stehen weiteren Maßnahmen mit stetig wachsender Akzeptanz gegenüber. Gleichzeitig erhöht der Know-how-Transfer von ilink zur Deutschen Bank das Potential für zukünftige Erweiterungen – motiviert durch Kompetenz und Vertrauen.