

Personalisierter Kundenservice via Internet

Die Heiler Software AG realisiert für die Südwestbank AG ein Finanzportal mit kundenspezifischen Funktionsangeboten und effizienten Cross-Selling-Strukturen.

Mit einer Internet-Offensive reagiert die Südwestbank AG auf die steigende Nachfrage ihrer Kunden nach Finanzdienstleistungen aus dem Internet. An der neuen Internet-Plattform ist die Heiler Software AG mit umfassenden Beratungs- und Entwicklungsleistungen maßgeblich beteiligt. Auf Basis der Software-Plattform HighCommerce werden personalisierte Funktionsangebote für die Kunden der Südwestbank entwickelt und sogenannte Cross-Selling-Strukturen bereitgestellt, die den Vertrieb von spartenübergreifenden Finanzdienstleistungsprodukten

unterstützen. Hinzu kommen Statistik-Funktionen, ein Content-Management-System sowie die Integration moderner Verschlüsselungstechnologien. Die neue Internet-Plattform fügt sich nahtlos in die bestehende EDV-Infrastruktur der Südwestbank ein. Die Bank plant, das Finanzportal zu einem Kundenportal und – in einer weiteren Realisierungsstufe – zu einem Marktplatz auszubauen. Offene Datenbankstrukturen sowie die komponentenbasierte Plattform HighCommerce schaffen dafür bereits heute die erforderlichen Grundlagen.



Konzernzentrale Südwestbank

Heiler Software AG
Mittlerer Pfad 5
D-70499 Stuttgart
Telefon + 49 (0) 7 11/1 39 84-0
Telefax + 49 (0) 7 11/86 66 63 01

- Einfache Integration in die bestehende EDV-Infrastruktur über XML-Schnittstellen
- Kundenfreundliche Informationsangebote via Content-Management-System oder Call-Center-Anbindung
- Online-Beratung und -Vertragsabschluss im Banking- und Brokerage-Bereich
- Sichere Transaktionsmöglichkeiten durch User-Management-Modul und PIN/TAN-Verfahren
- Effiziente Administration des Finanzdienstleistungsangebots durch multifunktionales Katalogsystem
- Gezielte Cross-Selling-Angebote mittels statistischer Auswertung der Transaktionen
- Revisionskonforme Archivierung der Kundendaten

Interaktionsportale von Heiler Software festigen die Kundenbindung und garantieren eine erfolgreiche Cross-Selling-Strategie

Die Südwestbank AG – mit Hauptsitz in Stuttgart – versteht sich als regionale Privatbank im genossenschaftlichen Finanzverbund. Verbundpartner der Südwestbank sind die Deutsche Genossenschaftsbank, die R+V Versicherung, Union Investment, Münchner Hypothekbank, Genossenschaftliche Zentralbanken (GZB-/SGZ-/WGZ-Bank), DIFA Deutsche Immobilienfonds und VR-Leasing. Mehrheitsaktionär ist mit rund 86 % die GZ-Bank AG mit Sitz in Frankfurt/Stuttgart. Die Südwestbank verfügt in Baden-Württemberg landesweit über 48 Filialen und beschäftigt derzeit rund 784 Mitarbeiter. Die Bilanzsumme belief sich am 31. Dezember 1999 auf 6 Milliarden DM. Zielkunden der Bank sind sowohl Firmen- als auch Privatkunden. Im Firmenkundengeschäft liegt der Fokus auf mittelständischen Unternehmen. Dazu zählen insbesondere Gewerbebetriebe aus Handel und Handwerk sowie Betriebe aus Landwirtschaft und Agrargewerbe – die traditionelle Klientel der Südwestbank AG.