

➤ Artikel vom 27. April 2007

Qualität aus Ostwestfalen

Die Börse Stuttgart optimiert ihren Kundenservice mit einem Anfrage-Managementsystem

Die Börse Stuttgart ist Deutschlands zweitgrößter Handelsplatz für Wertpapiere: Rund 39 Prozent des deutschen Parketthandels werden hier abgewickelt. Grund des Erfolgs ist insbesondere die Spezialisierung der Börse auf die Geschäfte mit verbrieften Derivaten - Finanzinstrumente, die eine besondere Betreuung der Anleger erfordern. Um den Kundenservice weiter zu optimieren, plante die Börse Stuttgart die Einführung eines Anfrage-Managementsystems. Damit sollen nicht nur sämtliche Anfragen der Anleger schnell und präzise beantwortet werden, auch der Dokumentationspflicht gegenüber der Börsenaufsicht will das Unternehmen so nachkommen - lückenlos.

Für die Entwicklung und Implementierung des Anfrage-Managementsystems suchte die Börse Stuttgart also einen fachkundigen und zuverlässigen Dienstleister. Der sollte nicht nur in der Lage sein, die passende Technologie für das System anbieten zu können. Auch mit dem richtigen Branchen-Know-how und einem fairen Preis-Leistungsverhältnis sollte der neue Partner aufwarten. Die Wahl fiel auf Beckmann & Partner Consult aus Bielefeld - trotz der räumlichen Distanz. Denn die Mitarbeiter des Bielefelder Unternehmens überzeugten insbesondere durch ihre Mehrfachqualifikation: Bei Beckmann & Partner Consult sind Bankkaufleute und Informatiker beschäftigt - ein eindeutiges Plus im Vergleich zu vielen bundesweiten Mitbewerbern.

Ein perfektes Zusammenspiel

Die neuen Partner starteten mit der Analyse für das Managementsystem in Stuttgart. Die Ergebnisse wurden in Bielefeld dokumentiert und flossen in die Konzeption ein. Nach der Freigabe des Konzepts erfolgte die komplette Realisierung des Projektes bei Beckmann & Partner Consult. Bis zur Produktreife entwickelten die Mitarbeiter in Bielefeld das Anfrage-Managementsystem. Das Resultat dieser Vorgehensweise: Die Implementierung an der Börse Stuttgart konnte rasch und reibungslos erfolgen. Sämtliche Integrationstests wurden an dem



bereits gereiften Anfrage-Managementsystem durchgeführt. Technisch beruht die Lösung auf einem Windows basierten System, das unter .NET entwickelt wurde.

Ein Dienstleister, der unabhängig macht

Beckmann & Partner Consult schulte die Börsen-Mitarbeiter ausführlich im Umgang mit dem neuen Anfrage-Managementsystem. Dabei ging der Know-how-Transfer sogar so weit, dass das Börsenteam zukünftig selbst bedarfsgerechte Ergänzungen am System vornehmen kann. Auf diese Weise kann die Börse Stuttgart jederzeit eigenständig auf neue Anforderungen reagieren.

Doch schon jetzt wird mit dem neuen System jede Kundenabfrage schnell und direkt angenommen, fallabschließend bearbeitet und dokumentiert - so steigert die Börse Stuttgart noch einmal die Effizienz ihrer Arbeit. Und sollten bei dem Börsenteam im täglichen Umgang mit der Lösung Fragen entstehen, dann lassen sich diese mit den Bielefelder Spezialisten ganz einfach lösen. Auch nach der erfolgreichen Implementierung steht Beckmann & Partner Consult allen Usern mit Rat und Tat zur Seite - trotz der Entfernung werden auf kurzem Weg die offenen Sachverhalte geklärt.

Die Begeisterung wächst

"Die Arbeit mit dem Anfrage-Managementsystem hat sich derart bewährt, dass sich nun auch andere Fachabteilungen dieses Modells bedienen möchten", berichtet Richard Dittrich, zuständiger Projektleiter an der Börse Stuttgart. "Und da wir mit Beckmann & Partner Consult von Anfang an auf eine skalierbare Lösung gesetzt haben, ist auch eine Erweiterung ohne Probleme möglich."

So geht die erfolgreiche Bundesland übergreifende Zusammenarbeit in neuen Projekten weiter - denn bei der Einbindung der weiteren Fachabteilungen setzt die Börse Stuttgart erneut auf Beckmann & Partner Consult: auf Qualität zum fairen Preis aus Ostwestfalen.

Ansprechpartner:
Hermann Vogel
Geschäftsführer

Beckmann & Partner CONSULT
Telefon: 0521 2997320
h.vogel@beckmann-partner.de
www.beckmann-partner.de

