

T-Systems auf der European Banking & Insurance Fair 2003

01.01.2004, 10:00 | Industrie, Bau & Immobilien

Pressemitteilung von: *T-Systems*

Moderne IT- und TK-Lösungen für Banken und Versicherungen

Frankfurt am Main, 23. Oktober 2003. – T-Systems präsentiert während der European Banking & Insurance Fair (EBIF) vom 27. bis 29. Oktober in Frankfurt neue Lösungen der Informations- und Telekommunikationstechnologie (ICT) für die Finanzbranche. Diese optimieren Geschäftsprozesse und unterstützen komplexe ICT-Architekturen, etwa die Integration der verschiedenen Kanäle in eine Plattform und das Optimieren der Service- und Vertriebsprozesse. Darüber hinaus zeigt T-Systems kostensenkende Lösungen für die administrativen Abteilungen sowie mobile Anwendungen für den Außendienst. Schließlich bietet das Tochterunternehmen der Deutschen Telekom Kunden an, komplette Geschäftsprozesse eigenverantwortlich zu übernehmen. So können sich die Kunden auf ihr Kerngeschäft konzentrieren.

Integrierte Lösungen für alle Vertriebskanäle

Kreditinstitute geben in Deutschland jährlich rund eine Milliarde Euro für die von den Vertriebskanälen benötigte Informationstechnologie aus. Um Kosten zu sparen und einen ganzheitlichen Blick auf den Kunden zu gewinnen, führen die Banken heute die voneinander getrennten Kontaktkanäle zusammen. Dies bestätigt eine aktuelle Studie der Unternehmensberatung Forrester Research unter 25 europäischen Großbanken.

T-Systems bietet Banken Lösungen, mit denen die Vertriebs- und Serviceprozesse verbessert werden und somit die Kunden über sämtliche Kommunikationswege wie Online, Filiale, Selbstbedienung (SB) und Callcenter optimal werden können. Integrierte Sprachlösungen, wie zum Beispiel das intelligente Netz unterstützen sowohl Services aus dem Customer Contact Center als auch die Mitarbeiter in den Filialen oder die Hotline aus dem Online-Kanal. Kunden-, Produkt- und Kontaktinformationen stehen allen Kanälen in Echtzeit zur Verfügung. Auf elektronische Dokumente kann von allen Kanälen sowohl durch Mitarbeiter der Bank als auch durch Kunden schnell und sicher zugegriffen werden. Die Integration der technologischen Plattform unterstützt einheitliche Prozesse über die Kanäle hinweg und ermöglicht eine hohe Verfügbarkeit der Bankdienstleistungen für die Kunden sowie das Steigern und Automatisieren der Vertriebs- und Serviceprozesse der Banken.

Versicherungsdaten weltweit online

Auch Versicherungsunternehmen bietet T-Systems eine internetbasierte, standardisierte Lösung für Mitarbeiter im Außendienst. Diese greifen mit ihrem Laptop weltweit auf alle relevanten Informationen online zu. Ein Einstiegsportal ins Internet erkennt das Endgerät des Agenten automatisch. Die dahinterliegende Plattform bereitet daraufhin die verschlüsselten Inhalte für ihn lesbar auf. Die Lösung ermöglicht den Zugriff auf alle für Versicherungstransaktionen erforderlichen Funktionen, beispielsweise Bestandsführung, Produkt- und Kontaktinformationen. Weil der Agent Applikationen und Daten über das Internet abrufen, benötigt er keine speziellen Anwendungen auf seinem Laptop. Damit brauchen die IT-Abteilungen der Versicherungen nicht mehr aufwändig Software auf jedem einzelnen Endgerät zu warten und zu aktualisieren. Jährlich lassen sich die IT-Kosten pro Mitarbeiter im Außendienst auf diese Weise um 15 bis 20 Prozent senken.

Überall und jederzeit gut informiert

Neben Multi-Kanal-Plattformen präsentiert T-Systems weitere konkrete Beispiele für drahtlose Online-Lösungen. Kunden und Mitarbeiter von Banken und Versicherungen sind über netz- und geräteunabhängige mobile Portale jederzeit gut informiert. So speist ein Agent im Außendienst von unterwegs neue Daten in das zentrale CRM-System (Customer Relationship Management) ein oder greift vor Ort auf die im Intranet gespeicherten Vertragsdaten und die Kundenhistorie zu. Auf diese Weise berät er seinen Klienten gezielt und macht ihn auf interessante Angebote

aufmerksam. Schließlich vereinbart er über einen Online-Kalender den nächsten freien Termin mit seinem Kunden.

Ein Gutachter kann darüber hinaus etwa vor Ort eine Immobilie bewerten und alle Daten einschließlich der Fotos sofort an die Zentrale übermitteln. Kunden verfügen jederzeit über das komplette Dienstleistungsspektrum. Sie kontaktieren ihren Berater per E-Mail oder SMS (Short Message Service), überweisen von überall Geldbeträge mit ihrem Endgerät oder rufen aktuelle Nachrichten ihrer Bank oder Versicherung ab.

Schlank verwalten

Um auch in der Verwaltung IT-Kosten zu sparen, bietet T-Systems Banken und Versicherungen die Möglichkeit, Applikationen auf Mietbasis zu beziehen. Beim Application Service Providing (ASP) bleibt der Dienstleister Eigentümer der Software. Er betreibt die Anwendungen auf zentralen Servern und verwaltet die Lizenzen. Der Nutzer bezahlt Leistungen nur noch nach seinem tatsächlichen Bedarf. Weitere Kosten fallen nicht an, da der Provider die von ihm gestellten Anwendungen selbst wartet und auf dem neuesten Stand hält. Da der Insourcer Standardsoftware meist für mehrere Unternehmen gleichzeitig betreibt, erzielt er Einsparungen durch Skaleneffekte. Diese gibt er an den Kunden weiter. Laut der International Data Corporation (IDC) rechnen sich Software-Dienste über das Internet bereits nach 1,3 Jahren. Innerhalb von fünf Jahren können die Nutzer einen Return on Investment (ROI) von 400 Prozent erzielen.

Das Anwendungsspektrum reicht von Online-Speicherlösungen, die Daten automatisch und regelmäßig an ein T-Systems-Rechenzentrum übermitteln, bis hin zum vollständigen Internetauftritt für das Online-Banking. Hierzu stellt der Dienstleister neben der erforderlichen Hardware die Netzanbindungen, betreibt die erforderlichen IT-Systeme und ist dafür verantwortlich, dass sich die oft sehr umfangreichen Webauftritte rund um die Uhr störungsfrei abrufen lassen.

Konzentration auf das Kerngeschäft

Um die Rentabilität ihrer Geschäftsprozesse zu erhöhen und sich auf strategische Kernaufgaben zu konzentrieren, lagern Banken und Versicherungen zunehmend Routinetätigkeiten einschließlich des damit betrauten Personals vollständig an externe Dienstleister aus. T-Systems übernimmt Prozesse, die nicht zu den Kernprozessen der Banken gehören in die eigene Verantwortung. Dazu gehören das Gehalts- und Rechnungswesen, Callcenter-Dienste oder Einkaufsaktivitäten. Kunden verwandeln Fixkosten in variable und erreichen in vielen Fällen eine deutliche Kostensenkung. Die Unternehmensberatung Meta Group erwartet für das so genannte Business Process Outsourcing in Deutschland ein Wachstum um jährlich zwölf Prozent und rechnet im Jahre 2005 mit einem Marktvolumen von rund 2,5 Milliarden Euro.

T-Systems

ist einer der führenden Dienstleister für Informations- und Kommunikationstechnologie (engl.: ICT) in Europa. Im Konzern Deutsche Telekom betreut das Unternehmen das Segment der größten Geschäftskunden. In über 20 Ländern beschäftigt T-Systems rund 42.000 Mitarbeiter. Die Telekom-Tochter erwirtschaftete 2002 einen Umsatz von 10,5 Milliarden Euro*.

Die Lösungen von T-Systems zielen darauf, das Geschäft von Großkunden aus den Branchen Telecommunications, Services & Finance, Public & Healthcare sowie Manufacturing nachhaltig zu fördern. Das Unternehmen optimiert für seine Kunden die Prozesse, senkt die Kosten und verbessert ihre Ergebnissituation. Dabei setzt es gezielt Branchen-Know-how und modernste Technologie ein. Das Spektrum der Services reicht von der Integration neuer ICT-Lösungen in bestehende Kundensysteme über den Aufbau und Betrieb von Arbeitsplatzsystemen, Rechenzentren und Netzwerken bis hin zum Telekommunikationsgeschäft mit internationalen Carriern.

Mehr Informationen zum Unternehmen und seinen Dienstleistungen finden Sie unter <http://www.t-systems.de> und <http://www.t-systems.com>

* Die Deutsche Telekom hat den Umsatz 2002 nach HGB angepasst, um rückwirkend die seit dem 1. Januar 2003 geltende, geänderte Bilanzierung des Agenturgeschäfts darzustellen. Dadurch reduziert sich der Netto-Umsatz (11,3 Milliarden Euro) von T-Systems um rund 820 Million Euro (auf jetzt 10,5 Milliarden Euro). Weitere Informationen finden Sie auf Seite 42 im Bericht der Deutschen Telekom für das erste Quartal 2003, online verfügbar unter http://download-dtag.t-online.de/deutsch/investor-relations/4-finanzdaten/zwischenberichte/2003_q1.pdf

Portrait

T-Systems Presse- und Öffentlichkeitsarbeit Telefon: (0 69) 6 65 31-126 Telefax: (0 69) 6 65 31-139 E-Mail:
presse@t-systems.com

News-ID: 25930 • Views: 109 (Stand: 24.04.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/25930/T-Systems-auf-der-European-Banking-Insurance-Fair-2003.html>