

Case Study

Helaba begeistert mit der Portallösung von CREALOGIX ihre Kunden

Helaba | 

Lösung Digitales Kundenportal für Immobilien- und Firmenkunden

- ▶ **Transparente und komfortable Information des Kunden**
- ▶ **Unterstützung der Kundenberater**
- ▶ **Vereinfachung der Kommunikation**
- ▶ **360°-Blick auf die bestehende Geschäftsbeziehung**
- ▶ **Digitale Ergänzung zur persönlichen Kundenbetreuung**



„Als professionelle und innovative Bank wollen wir unseren Kunden zeitgemäße Tools an die Hand geben, von denen beide Seiten profitieren. Mit dem neuen Helaba Kundenportal haben wir das geschafft.“

Henrich Maaß, Leiter Vertriebsservice,
Helaba Landesbank Hessen-Thüringen

CREALOGIX hat gemeinsam mit dem IT-Dienstleister adesso ein modernes digitales Kundenportal für Kunden der Helaba Landesbank Hessen-Thüringen aus den Bereichen Immobilien- und Firmenkunden entwickelt. Über ein intuitiv zu bedienendes Dashboard ermöglicht das Portal dem Kunden eine vollständige Sicht auf die bestehende Geschäftsbeziehung. So gelingt es der Helaba, Transparenz zu schaffen sowie Daten sicher und aktuell zu übertragen.



„Mit diesem digitalen Service bieten wir einen echten Mehrwert für unsere Kunden. Denn wir haben uns konsequent an ihren Bedürfnissen nach einfachen, schnellen und transparenten Prozessen orientiert.“

Dr. Norbert Schraad, Vorstand Firmenkundengeschäft, Helaba Landesbank Hessen-Thüringen



Ende 2016

Start Ausschreibungsprozess



Erstes Quartal 2017

Machbarkeitsstudie und
Proof of Concept



Juni 2017

Auftragsvergabe an CREALOGIX

Die Ausgangssituation

2016 startete die Helaba ein breit angelegtes Strategieprojekt zur Digitalisierung. Eine Analyse der aktuellen Herausforderungen im Bankgeschäft machte sehr schnell die Notwendigkeit deutlich, den Kunden einen exklusiven elektronischen Kanal anzubieten. Bis dahin hatte die Helaba nur vereinzelte produktbezogene digitale Angebote für ihre Kunden bereitgestellt. In einem ersten Schritt zur Entwicklung eines digitalen Angebots sollte ein Kundenportal als Zugangs-, Informations- und Kommunikationsbereich erstellt werden. Nach einer Vorstudie und der Entwicklung eines Prototyps mit einer Agentur wurde das Projekt Anfang 2017 ausgeschrieben.



Die Auswahlkriterien

Vor allem zwei Komponenten gaben den Ausschlag für die Entscheidung, das Projekt mit CREALOGIX umzusetzen: Das CREALOGIX Produkt entsprach in seinem Leistungsumfang den meisten Themen, die die Helaba in der Ausschreibung gefordert hatte, und enthielt schon mit den Standardmodulen viele relevante Funktionalitäten. Überzeugt war die Helaba zudem bereits in der Ausschreibungsphase von der Kompetenz und dem hohen Engagement des CREALOGIX Teams – ein Eindruck, der sich im Laufe des Projekts bestätigte.



November 2017
Fertigstellung Release 1



Dezember 2017
Go-live



Seit Januar 2018
Rollout an Kunden



Mai 2018
Go-live Release 2

Die Lösung



360°-Blick auf alle Produkte und Transaktionen

Das Helaba Kundenportal wurde mit dem CREALOGIX Front-End aufgesetzt und von adesso mit einer Vielzahl von Banksystemen integriert. Es ermöglicht einem Kunden im Corporate Banking einen 360°-Blick über Produkte, die er bei der Bank im Bestand hat. So kann er sowohl Anlagen, Kredite, Konten als auch Derivate einsehen – und zwar mit detaillierten Informationen, die er vorher nur sporadisch oder auf Anfrage bekommen hat. Die Daten werden im Portal in nur leicht verzögerter Echtzeit angezeigt, sodass der Kunde beispielsweise die Daten und Aktionen vom Vorabend schon morgens einsehen und prüfen kann.



Sortier- und Filtermöglichkeiten

Der Kunde hat dadurch die Möglichkeit, sich detailliert selbst zu informieren, ohne die Bank kontaktieren zu müssen. Er bekommt außerdem die Möglichkeit zur Analyse, indem er in Engagementübersicht sortieren und filtern und bei Bedarf Aktionen einleiten kann.

Einen weiteren großen Nutzen für den Kunden stellt die Exportfunktion dar. Über diese lassen sich Daten aus dem Portal entnehmen und in den Unternehmenssystemen weiterverarbeiten.



„Im Rahmen der digitalen Transformation der Helaba sind wir mit dem neu entwickelten Kundenportal einen wichtigen Schritt vorangekommen. Wir ermöglichen unseren Kunden, informativ und interaktiv die Geschäftsbeziehung mit der Helaba digital zu managen.“

Alexander Saur, Leiter Digitalisierung, Immobilienkreditgeschäft, Helaba Landesbank Hessen-Thüringen



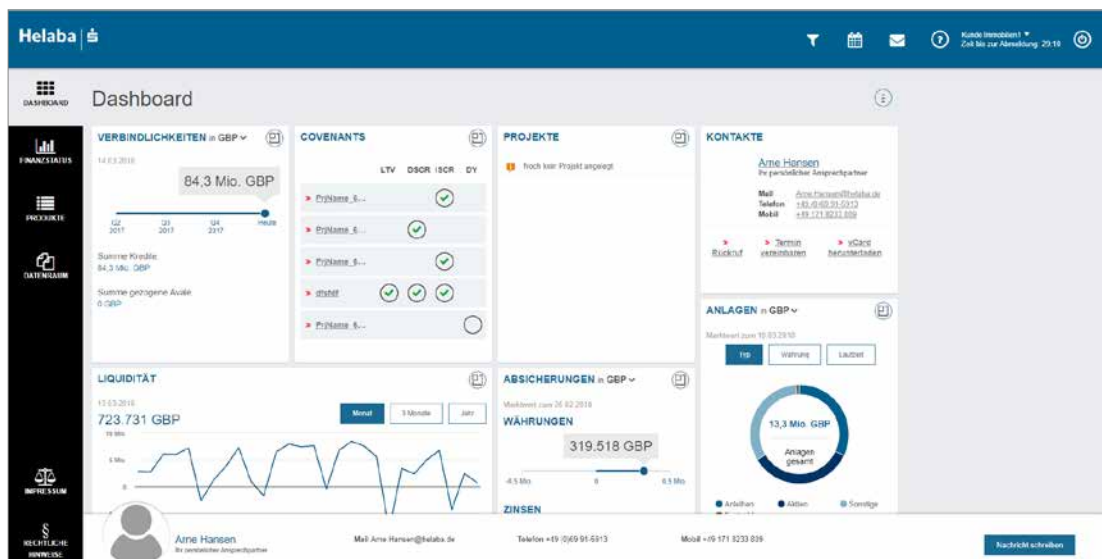
Kommunikation und Informationsaustausch

Im Großkundengeschäft ist der Kundenberater eine wichtige Säule der Geschäftsbeziehung. Das persönliche Gespräch und die individuelle Kundenbetreuung werden von der Helaba als ganz wesentlich erachtet. Das Portal dient als ergänzender Kanal zu den intensiven persönlichen Kontakten, um die reinen Informationsthemen für den Kunden jederzeit verfügbar zu machen und die Zusammenarbeit mit den Kundenberatern zu erleichtern. Neben informativen Übersichten kann das Kundenportal zum Austausch von Dokumenten, Informationen und Daten genutzt werden. Ein gemeinsamer Datenraum, CREALOGIX DocShare, ermöglicht beispielsweise eine lückenlose Dokumentation der Geschäftstätigkeiten der Helaba mit ihren Kunden. Während in den ersten Releases des Firmenkundenportals der Fokus auf Informationsvermittlung und Kommunikation lag, ist es im Immobilienkundenportal bereits in der initialen Version möglich, die Geschäftsanbahnung bis hin zum Transaktionsabschluss über das Portal abzuwickeln.



Intuitives Dashboard

Dank der übersichtlich gestalteten Benutzeroberfläche des CREALOGIX Produkts, lässt sich das Helaba Kundenportal sehr einfach und intuitiv bedienen. Das war ein wichtiges Kriterium, da die Bank dem Portal weder ein Handbuch noch detaillierte Erklärungen für den Kunden beilegen möchte. Anforderung war, dass der Umgang mit dem Portal nach dem Log-in selbsterklärend sein muss, was mithilfe von CREALOGIX sehr gut gelungen ist.



Herausforderungen



Komplexität

Das Kundenportal ist ein Projekt, das bei der Helaba erstmalig bereichsübergreifend über die verschiedenen Vorstandsbereiche Corporate Banking, Immobilien und IT unter intensiver Begleitung des Strategieprojektes Digitalisierung gemeinsam entwickelt und umgesetzt wurde. Die Komplexität der beteiligten Einheiten sowie der zwei externen Dienstleister stellte eine besondere Herausforderung dar. Die verschiedenen Fachabteilungen mussten koordiniert werden und im Projektverlauf zueinander finden. Es ist ein wichtiger Teil der Erfolgsgeschichte des Projekts, dass das Portal für verschiedene Kundengruppen bereichsübergreifend entwickelt und umgesetzt wurde.



Zeitdruck

Eine weitere große Herausforderung war der Zeitdruck, den die Helaba sich selbst und den Dienstleistern für die Umsetzung gesetzt hatte. Hinzu kam, dass die Umsetzung in weiten Teilen als agiles Projekt erfolgen sollte – eine Praxis, die es miteinander zu erarbeiten und „zu üben“ galt.



Überzeugungsarbeit

Last but not least war die Umsetzung des Kundenportals die erste größere Digitalisierungsmaßnahme, die die Helaba im Rahmen ihres Strategieprojekts gestartet hat und es musste auch hausintern von Anfang an Überzeugungsarbeit geleistet werden. Wichtig ist vor allem, dass das Portal nicht die persönliche Kundenbetreuung ersetzt, sondern eine Ergänzung darstellt, um die persönliche Beziehung zu unterstützen sowie die Zusammenarbeit zu erleichtern. Ziel des Portals ist es in erster Linie, die Kommunikation zu erleichtern und Standardanfragen zu reduzieren, um mehr Zeit für strategische Gespräche zu haben.

Umsetzung: in time, in budget!

Die Umsetzung erfolgte zügig, kompetent und zur Zufriedenheit der Helaba. Obwohl die Fachbereiche sowie die IT-Abteilung das Projekt neben ihren täglichen Tätigkeiten stemmen musste und mit CREALOGIX und adesso zwei unterschiedliche Dienstleister an Bord waren, fand sich das Team sehr schnell kollegial zusammen und konnte das Projekt sowohl innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens als auch innerhalb des Budgets umsetzen.



Ergebnis: begeisterte Kunden

Bereits in der kurzen Zeit – seit Januar 2018 –, in der das Kundenportal am Start ist, gab es vonseiten der Firmen- und Immobilienkunden sehr positives Feedback. Die meisten Kunden im Firmen- und Immobiliengeschäft sind positiv überrascht von dem neuen Angebot der Helaba und haben das Portal offen und interessiert aufgenommen.

Die Kunden schätzen es, dass ihr Bankpartner mit Digitalisierungsthemen auf sie zugeht, was oftmals zu Gesprächen über ihre eigene Digitalisierungsprojekte führt. So hat die Helaba mit dem Portal einen wertvollen Anknüpfungspunkt gewonnen, um von den Kunden als wertiger und kompetenter Gesprächspartner zu Digitalisierungsthemen wahrgenommen zu werden. Tatsächlich konnte sich die Bank im Firmenkundengeschäft als Vorreiter zu dem Thema positionieren. Besonders positiv finden die Kunden außerdem, dass die Helaba den Austausch sehr früh gesucht hat und nicht einfach eine fertige Lösung präsentiert. Beim weiteren Ausbau der Angebote verfolgt die Helaba einen agilen Ansatz und lässt die direkten Kundenfeedbacks aus den ersten Releases mit einfließen. Auf dieser Basis wird CREALOGIX gemeinsam mit der Helaba das Helaba Kundenportal kontinuierlich weiterentwickeln.

Über CREALOGIX

Die CREALOGIX Gruppe ist ein Schweizer Fintech-Top-100-Unternehmen und gehört weltweit zu den Marktführern im Digital Banking. Wir entwickeln und implementieren innovative Fintech-Lösungen für die digitale Bank von morgen. Mit unseren Lösungen antworten Banken auf die sich ändernden Kundenbedürfnisse im Bereich der Digitalisierung, um sich in einem extrem anspruchsvollen und dynamischen Markt zu behaupten und dem Wettbewerb stets einen Schritt voraus zu sein.



crealogix.com



CH: contact-ch@crealogix.com | +41 58 40480000
DE: contact-de@crealogix.com | +49 711 614160
AT: contact-at@crealogix.com | +43 1 930843050

Barcelona | Coburg | Singapur | Stuttgart | Winchester |
Wien | Zürich