



Pressemitteilung

Kostenoptimierung bei Standardgeschäftsvorfällen in Kreditinstituten

Verändertes Kundenverhalten und neue Mitbewerber zwingen Banken und Sparkassen zum Umdenken und Handeln. Radikale Kostensenkungen und Vertriebsintensivierung stehen auf der Tagesordnung: Einerseits müssen Routinevorgänge und Standard-Geschäftsvorfälle effizienter als je zuvor und damit kostengünstiger abgewickelt werden, andererseits verlangen Kunden individuellere Betreuung und mehr Service. Sachbearbeiter sind jedoch im Tagesgeschäft immer wieder mit arbeitsaufwendigen Routineaufgaben wie Telefonaten, Korrespondenz oder Dokumentation beschäftigt. Gleichzeitig erwarten die Kunden, mit ihrer Bank jederzeit und überall kommunizieren zu können – auch unterwegs und per Handy.

Dafür hat M-Labs die Response-Plattform (RPF) entwickelt. Diese erlaubt die bidirektionale Abwicklung des Kurznachrichtenverkehrs zwischen Mobilfunkteilnehmern und Mitarbeitern an Bildschirmarbeitsplätzen. Standardgeschäftsvorfälle lassen sich somit schneller, einfacher und kostengünstiger abbilden. Dabei erfolgt das Routing der SMS zum betreffenden Netzbetreiber und eine Auslieferungsbestätigung für die Nachricht durch M-Labs. Weiterhin ist eine Antwortmöglichkeit durch den so adressierten Kunden vorgesehen direkt ins E-Mail-Postfach des Sachbearbeiters.

Anwendungsfälle sind Kundenbenachrichtigung für Kontostand, Zahlungseingänge, Schwellwerte, Sollstände, Überziehung und Umsatzrückgabe sowie der Einsatz in Call Centern und beim Beschwerdemanagement. Das Beispielszenario Überziehungsbenachrichtigungen per SMS stieß bereits im CeBIT-Vorfeld auf reges Interesse bei zahlreichen Instituten und Rechenzentren, da Dank der vollständigen elektronischen und medienbruchfreien Abwicklung ein klarer Kostenvorteil existiert. Die Lösung wird in Hannover in Halle 16 am Stand F12 (bei der Peppercon AG) und in Halle 18 auf Stand C47 (bei der tolima GmbH) präsentiert.

Über M-Labs

M-Labs setzt als technischer Universaldienstleister neue Standards in mobile Dienste und Anwendungen um. Als Carrier liefert M-Labs SMS, EMS und MMS in über 400 Mobilfunknetze weltweit. Für den Eigenbetrieb von Mobile Messaging Plattformen liefert M-Labs Software und Equipment. Kunden wie Verlagsgruppe Deutscher Fach-verlag, Skoda Auto Deutschland, Mitteldeutscher Rundfunk, AOK-Sachsen, Von Essen Bank KG und die Kreissparkasse Stade vertrauen M-Labs.

Kontakt

M -Labs GmbH

Scheringer Straße 1

08056 Zwickau

Telefon: +49 (0) 3 75 / 3 90 91 84

Telefax: +49 (0) 3 75 / 3 90 93 64

Geschäftsführer: Dipl.-Kfm. Tobias Zimmer

E-Mail: presse@m-labs.de

Netz: <http://www.m-labs.de/press>