

»Intensives Zusammenarbeiten anstatt reines Outsourcing.«

NIBC Direct

schätzt die konstruktive
Zusammenarbeit mit der
F-Call AG.



Gespräch mit

Yvonne Harms,
Head of Client Services & IT
Consumer Banking
NIBC Direct
NIBC Bank N.V.

Erfolgsprojekt

Im Jahr 2009 eröffnete die niederländische NIBC Bank N. V. das Online-Banking-Geschäft für Privatkunden in Deutschland. Zur Unterstützung nahm sie die F-Call AG mit an Bord – eine Zusammenarbeit, die sich aufgrund der engen Verzahnung mit der Fiducia IT AG anbot. Herausgekommen ist eine überaus erfolgreiche Partnerschaft.

Die NIBC Bank N. V. steht für Transparenz, Einfachheit und Kundenfreundlichkeit – dementsprechend führt sie ein schlankes Produktsortiment, verzichtet auf Kleingedrucktes und Sonderklauseln und schafft damit klare und faire Bedingungen. Daraus ergeben sich folgende Anforderungen an die internen Prozesse: so effizient und einfach wie möglich, immer mit Berücksichtigung der Kundensicht. „Das spielte natürlich auch bei unserer Partnerwahl eine entscheidende Rolle. Die Zusammenarbeit mit der F-Call AG lag nahe, aufgrund der guten und engen Verzahnung mit den eingesetzten IT-Systemen“, erklärt Yvonne Harms, Head of Client Services & IT Consumer Banking. „Die Möglichkeit auf die gleichen Systeme zugreifen zu können und so für den Kunden eine medienbrucharme Kommunikation sicherzustellen, ist für uns wichtig.“

Erfolgreiche Zusammenarbeit seit über fünf Jahren

„Zunächst übernahm die F-Call AG Leistungen aus der Telefonie und dem Backoffice-Bereich“, beginnt Harms, „also vordefinierte Sachbearbeitungsprozesse wie beispielsweise die Personenanlage und Kontoeröffnung für Tagesgeld- und Festgeldkonten, Referenzkontoänderungen in BAP agree und Ähnliches. Heute arbeiten wir auch im Darlehensbereich mit der Fiducia und der F-Call AG zusammen.“

Vom Outsourcing zur intensiven Zusammenarbeit

Harms freut es besonders, dass sich die NIBC Bank und die F-Call AG gemeinsam weiterentwickelt haben. „Bei der Prozessgestaltung und den Abläufen haben wir bisher immer konstruktiv zusammen gearbeitet und einander Ideen für mehr Effizienz geliefert.“

Das Operations Team der Bank steht in engem Kontakt mit den koordinierenden Mitarbeitern des F-Call Teams. Zum einen in der täglichen Arbeit und zum anderen in zweimal wöchentlich stattfindenden Telekonferenzen zu übergeordneten Themen. „So bleibt man nah aneinander dran und unterstützt sich gegenseitig.“

Gründe für F-Call

„Neben der Möglichkeit auf die gleichen IT-Systeme zugreifen zu können und der konstruktiven Zusammenarbeit, schätzen wir insbesondere die Spontantät der F-Call AG. Wenn es darauf ankommt, können wir auf die schnelle und unbürokratische Unterstützung zählen. Das macht F-Call zu einem Kooperationspartner der besonderen Art“, erläutert Harms.

Das Ergebnis: zufriedene Mitarbeiter und zufriedene Kunden

Die NIBC-Mitarbeiter werden durch das kompetente Team der F-Call AG entlastet und unterstützt. Im Kundengespräch wird selbstverständlich der Eindruck vermittelt, es handele sich um einen „echten“ NIBC Direct Mitarbeiter. Dazu hat Harms eine Geschichte auf Lager. Schmunzelnd erzählt sie: „In einer Qualitätssicherungsmaßnahme haben wir sogenannte Mystery-Calls durchgeführt. Dabei hat sich ein Team-mitglied der F-Call AG mit Händen und Füßen gewehrt, sich als Dienstleister für unsere Bank zu offenbaren.“ Das nennt man echte Kundenidentifizierung ...



Einfach. Mehr. Banking.

Im Februar 2009 eröffnete das niederländische Kreditinstitut NIBC Bank N. V. mit seiner Marke NIBC Direct das Einlagengeschäft für Privatkunden in Deutschland. Es handelt sich um ein reines Online-Bankgeschäft mit dem Fokus auf Tages- und Festgeldkonten. Weitere Standorte neben Den Haag und Frankfurt sind Brüssel, London und Singapur. Die NIBC beschäftigt etwa 70 Mitarbeiter in Deutschland und etwa 670 Angestellte weltweit.

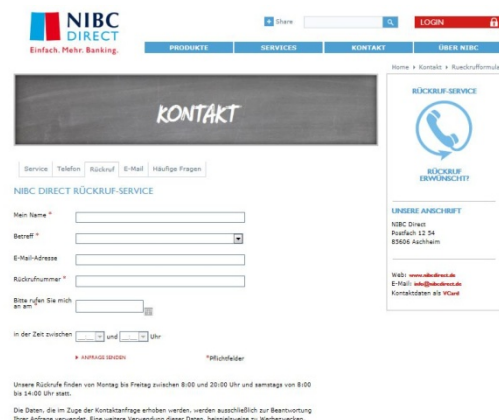
www.nibcdirect.de

daten

Eck

So wurde die Zusammenarbeit zum Erfolgsprojekt.

Von Anfang an mit dabei. Erst mit Leistungen aus der Telefonie und dem Backoffice, später auch im Darlehensbereich. NIBC Direct und F-Call haben sich gemeinsam weiterentwickelt.



Ihr Kontakt

NIBC Direct
 Postfach 1254 | 85606 Aschheim
 Telefon: 069-24437200 | Fax: 069 50600573
www.nibcdirect.de

F-Call AG

Amalienbadstraße 36 / Gebäude 34 | 76227 Karlsruhe
 Telefon: +49 (0) 721-47666-147 | E-Mail: info@f-call.de
www.f-call.de