

# DZB Bank - Kundenportal

## Wie das neue Kundenportal der DZB Bank Kunden glücklich macht

Kerstin Friedrich trägt einen schicken Blazer und viel Verantwortung. Die Fünzigjährige arbeitet seit 25 Jahren für die DZB Bank und hat eine Menge um die Ohren: Sie und ihr 34-köpfiges Team sorgen dafür, dass das Kerngeschäft ihres Bankhauses reibungslos abläuft. Dazu gehört neben der Abwicklung von Abrechnungen vor allem die Betreuung des hauseigenen Kundenportals. Und genau hier drückt ihr der Business-Schuh.

Die neue IT-Strategie sieht vor, die DZB Bank in Sachen Infrastruktur aus dem Mutterkonzern auszugliedern. Für Frau Friedrich und ihr Team hat das weitreichende Konsequenzen. Denn durch die Trennung von der Muttergesellschaft muss auch das bisherige Kundenportal erneuert werden. Die DZB Bank steht vor der Herausforderung, ein eigenes Webportal für Kunden zu gestalten. Friedrich trägt die Verantwortung für das Projekt und definiert klare Ziele: Zeitgemäße Architektur, ansprechende Optik sowie eine verbesserte Anwenderfreundlichkeit sind ihr Mindestanspruch an die neue Plattform.

“ Unser Anspruch an das neue Webportal: zeitgemäß, ansprechend und anwenderfreundlich. ”

Der Bereichsleiterin der Zentralregulierung ist außer dem klar: Ihre internen Ressourcen reichen nicht aus, um das Projekt aus eigener Kraft zu stemmen. Zudem wird die Umstellung durch eine enge Anbindung des bisherigen Portals an SAP erschwert. Verbunden mit

der Auflage, die neue Kundenplattform in einem unabhängigen Rechenzentrum zu betreiben, hilft erst ihr gutes Netzwerk dabei, einen geeigneten Partner für die Umsetzung zu finden.

## Durch dick und dünn – auch wenn's mal klemmt im Projektverlauf

Kerstin Friedrich wird durch die DZB-Tochter Aktivbank AG auf die Saxess AG aufmerksam. 2015 war die Tochtergesellschaft über einen anderen Geschäftspartner mit dem Leipziger IT-Dienstleister ins Geschäft gekommen. „Wir wussten von der Aktivbank AG, dass es in der Zusammenarbeit mit der Saxess AG gut läuft. Also haben wir gesagt, na ja, warum sollen wir mit einem anderen Anbieter zusammenarbeiten, wenn doch die Erfahrungen unserer Tochtergesellschaft sehr gut sind.“ Beide Seiten kommen ins Gespräch, erarbeiten gemeinsam die gewünschten Anforderungen und stecken den Projektverlauf ab.

Die 2001 gegründete Saxess AG hat sich auf Softwarelösungen für die Finanzbranche spezialisiert. Dank erfolgreicher Projekte mit Banken und Sparkassen verfügt das Leipziger IT-Haus neben seinem Entwickler Know-how auch über tiefgehende Kenntnisse bei den Anforderungen von Finanzdienstleistern. Die eigentliche Stärke des Unternehmens liegt jedoch in der Analyse der individuellen Herausforderungen ihrer Kunden – und in der Befähigung diese zu lösen. So auch bei der Umsetzung des Kundenportals der DZB Bank.

Denn die rechtzeitige Fertigstellung des Projekts ist mehrmalig gefährdet. Das von der Saxess AG entwickelte Portal setzt für die Kommunikation mit SAP auf spezielle Webservices. Eine Technologie, die bis dahin nicht zum Einsatz kam und immer wieder Feinabstim-



mungen notwendig macht. Zusätzlich erschwert der Umzug der DZB-Infrastruktur in ein neues Rechenzentrum die planmäßige Inbetriebnahme des Portals. Für Projektleiterin und Dienstleister eine turbulente Zeit, in der beide Seiten sich aufeinander verlassen können und flexibel bleiben müssen. Kerstin Friedrich zumindest ist im Nachgang froh, denn: „Wir konnten jederzeit bei einem Problem anrufen und haben immer Hilfe bekommen. Vor allem unser Projektleiter hatte stets gute und kreative Lösungen parat. Weg von den eingefahrenen Wegen des alten Portals hat er neue Aspekte eingebracht und wichtige Denkanstöße geliefert.“

**Kunden und Anwender freuen sich über praktische Neuerungen**

Im April 2018 startete das neue Kundenportal. Kerstin Friedrich ist zufrieden – genau wie ihr Team und die Kunden der DZB Bank. Grund hierfür sind die kleinen und großen Verbesserungen, die für alle Nutzer mit der neu entwickelten Plattform einhergehen. Kunden profitieren von der intuitiven Navigation im Portal und loben dessen zeitgemäße Ergonomie und Optik. Das Team um Frau Friedrich freut sich darüber, dass die Plattform sehr viel stabiler läuft und dass das Arbeiten am Portal deutlich zügiger vorangeht als mit dem alten System. Und die Projektleiterin ist glücklich über die neu implementierten Funktionen, die spürbar gestiegene Nutzerinteraktion sowie über regelmäßige Aktualisierungen der neuen Plattform.

“ Mit unserem neuen Kundenportal finden sich junge wie alte Nutzer problemlos und intuitiv zurecht. ”

Kerstin Friedrich hat das selbst gesteckte Ziel erreicht – vorerst. Denn schon während der Umsetzung des Projekts entstehen neue Ideen für die Erweiterung des Portals. Zum Beispiel durch die Anbindung an eine App. Sie freut sich, die anstehenden Ideen gemeinsam mit dem Team der Saxess AG zu diskutieren und auszuformen. Denn: „In der Zusammenarbeit merkt man, dass man als Kunde nicht nur eine Nummer ist, sondern man hat das Gefühl, es wird sich um uns gekümmert und dass man auf alle Kundenwünsche eingeht.“

Wir danken für das Lob und freuen uns auch weiterhin auf eine tolle Zusammenarbeit.



**Kerstin Friedrich**  
Bereichsleiterin Zentralregulierung

DZB Bank GmbH

Das Projekt im Überblick

Unternehmen:	DZB Bank GmbH
Ort:	Mainhausen
Mitarbeiter:	144
Umsatz:	5.801,3 Mio. Euro in 2017
Bankkunden	15.000
Softwareeinführung:	April 2018
Software-Stack:	Vaadin, Java, PostgreSQL
Portalsprachen:	DE, EN, ES, IT, NL, FR

