



Commerzbank AG, Frankfurt a. M.

Mit einer Konzern-Bilanzsumme von über 608 Mrd. Euro ist die in Frankfurt a. M. ansässige und 1870 gegründete Commerzbank die zweitgrößte private Geschäftsbank in Deutschland und eine der bedeutendsten in Europa. Der Commerzbank-Konzern beschäftigt rund 36.000 Mitarbeiter, davon 8.725 im Ausland; diese betreuen weltweit mehr als 8 Millionen Privat- und Firmenkunden.

Aufgabe & Ziel univativ soll im Rahmen des internen Kundenzufriedenheitsmanagements vorhandene Systeme evaluieren und überprüfen, ob sie den Kundenbedürfnissen und -anforderungen entsprechen. Ziel ist das Erstellen eines Fachkonzeptes für die Weiterentwicklung einer webbasierten Java Anwendung.

Lösung Ein Mitarbeiter von univativ bewertet mit Hilfe eines definierten Anforderungskatalogs unterschiedliche Technologien und Lösungen. In enger Zusammenarbeit mit der IT und den Fachabteilungen werden Aufwand und Realisierbarkeit der Systeme abgeschätzt. Zudem übernimmt univativ folgende Tätigkeiten:

- Anpassen des Workflows an die Vorgaben des Kundenzufriedenheitsmanagements
- Validieren der Schnittstellen zu bestehenden Systemen (Datamart / .net / Java)
- Erstellen eines Benutzerkonzeptes für Vorgesetzte, Mitarbeiter und das CRM-Team
- Klären von möglichen Prozessrisiken mit den Fachabteilungen

Kundennutzen Durch die Unterstützung von univativ konnte das Fachkonzept innerhalb kürzester Zeit erstellt werden, da der eingesetzte Mitarbeiter in seinem laufenden Studium mit dem aktuellsten Stand der entsprechenden Technologie vertraut ist und dadurch beste Voraussetzungen für eine präzise Bewertung mitbringt.

Methoden, Technologien Fundiertes IT Wissen im Bereich webbasierte Systeme und Anwendungen

Volumen & Laufzeit ca. 50 Personentage; von November 2006 bis Januar 2007

[Projekt-Nr.: 2006470]