

Dexia Bank: de dossiers van B2B-klienten optimaliseren

Specifieke aanpak voor de overheidssector en grote ondernemingen

Dexia Bank is een belangrijke pijler van de Dexia groep, wereldleider in financiële dienstverlening aan de openbare sector. Overheidsinstellingen en grote ondernemingen zijn dus een belangrijk segment voor Dexia Bank. Tot voor kort verliep de informatie-uitwisseling tussen de verschillende afdelingen van Dexia Bank echter niet vlot genoeg om de B2B-klienten optimaal te bedienen. Om de productiviteit op te drijven in alle afdelingen die met deze klienten werken, besliste de bank een deel van de klienteninformatie te structureren en te formaliseren.

Web-based sales portal: een droom op het vlak van onderhoud

In samenwerking met IBM Business Partner Computacenter koos Dexia Bank al snel voor het Lotus Domino platform. Op dat platform bouwde IBM een web-based sales portal waarop ook telewerkers kunnen inloggen. De gebruiksvriendelijke portal integreert alle klientengegevens die de Dexia account managers nodig hebben. De voordelen van het IBM-platform zijn legio: Dexia Bank speelt snel in op elke vraag naar verandering die klienten uit overheidsinstellingen en grote ondernemingen stellen, het gebruiksgemak is groot en het IT-platform stabiel.

Een portaalsite voor alle B2B-contacten - bijzonder handig als verschillende systemen moeten samenwerken

Inmiddels heeft het platform de heterogene LAN-omgevingen grotendeels vervangen. Deze ene applicatie, gebaseerd op een heel generiek model maar toch aangepast aan de noden van een bank, biedt Dexia Bank onschatbare toegevoegde waarde, tegen een haalbaar budget. Met de portal slaagde Dexia Bank erin vlot alle klienteninformatie uit te wisselen en de backoffice en frontoffice te integreren. Met als resultaat: meer efficiëntie en vooral ook tevredener klienten.