

Herrn Sven Kalbe
Technical Concept

31. Oktober 2003

Die Sparkasse Gelsenkirchen hat im Jahre 2001 eine Virtuelle Geschäftsstelle (VGS) eröffnet. In der VGS arbeiten 7 Mitarbeiter der Sparkasse. Organisatorisch ist diese wie eine „normale“ stationäre Zweigstelle in die Sparkasse eingebunden. Die Öffnungszeiten betragen wöchentlich 63 Stunden.

Der Kernpunkt der Virtuellen Geschäftsstelle ist ein Zielgruppen orientierter Internetauftritt mit ca. 2500 Seiten. Technisch wurde der Auftritt auf Basis der XML-Technologie und der Open-Source Software Linux.Apache, Tomcat und Cocoon realisiert. Die Zahl der User wurde von 100.000 im Jahr 2000 auf über 1 Million User im Jahr 2003 mehr als verzehnfacht. Insgesamt werden im Jahr 2003 rund 3,75 Millionen Seiten aufgerufen. Gleichzeitig wurde der Kundenservice im Bereich E-Mail Verkehr deutlich verbessert. Über 90% der ca. 15.000 E-Mail Anfragen pro Jahr, die während der Arbeitszeiten eingehen, werden innerhalb von 3 Stunden fallabschließend bearbeitet. Jährlich werden rund 5.500 Geschäftsabschlüsse über die VGS abgewickelt.

Für folgende Tätigkeiten war Herr Kalbe während seiner 3-jährigen Arbeit in unserem Hause zuständig:

- Begleitung von Arbeitskreisen zur Thematik Virtuelle Geschäftsstelle (VGS)
- Entwicklung eines Konzeptes zur Einrichtung einer VGS. Dies betraf sowohl den organisatorischen Aufbau innerhalb der Sparkasse, als auch die gesamte benötigte technische Infrastruktur (Hard- und Software).
- Entwicklung der Budgetplanung für den Aufbau und Betrieb einer VGS. Hierbei ist besonders positiv hervorzuheben, dass die Budgets trotz der inhaltlichen Ausweitung jedes Jahr unterschritten wurden.
- Aufbau der VGS als „Generalunternehmer“ für die Sparkasse Gelsenkirchen. Herr Kalbe hat dabei sämtliche Verhandlungen für die Sparkasse mit den beteiligten Unternehmen geführt.

- Konzeption von Online Produkten, wie z.B. Kalle Klick, Online Tools, wie z.B. dem Geldanlagemodul und Aktionen wie z.B. eine Roadshow der VGS durch die Zweigstellen, die Entwicklung von Online Spielen, wie z.B. „Kalle Klick trifft Pac-man“ oder „Kalle Klick – Der Adventskalender“
- Durchführung einer Online Umfrage zur Zufriedenheit der User mit dem neuen Internetauftritt.
- Weiterentwicklung des Auftritts zum ersten barrierefreien Auftritt einer bundesdeutschen Sparkasse gemäß den WAI-Richtlinien, Konformität A und der „Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie Informationstechnikverordnung - BITV)" vom 17. Juli 2002“
- Beteiligung am Konzept für den Aufbau eines Internetcafes in der neu gestalteten Hauptstelle
- Beratung der Sparkasse beim Aufbau des Internetauftritts „Emscher-Lippe Portal“

Wir haben Herrn Kalbe als einen hoch motivierten und außerordentlich engagierten Berater kennengelernt. Er verstand es die Mitarbeiter des Teams Virtuelle Geschäftsstelle oder auch den Vorstand und den Verwaltungsrat der Sparkasse Gelsenkirchen für das Thema Internetgeschäftsstelle zu begeistern. Die Vertriebsfolge und Produktabschlüsse wären ohne die enge Begleitung durch Herrn Kalbe nicht denkbar gewesen. Herr Kalbe verstand es zu jedem Zeitpunkt die Projektziele umzusetzen und fand das volle Vertrauen der Mitarbeiter und Fachabteilungen des Hauses. Für den Vorstand war Herr Kalbe ein verlässlicher Partner, der es immer wieder vermochte, komplexe Probleme und technische Zusammenhänge verständlich aufzubereiten, um den Entscheidungsprozeß zu beschleunigen.

Wir können Herrn Kalbe ohne Einschränkungen für Projektmanagement und Beratungsdienste empfehlen.

Für die hervorragende Zusammenarbeit bedanken wir uns und wünschen Herrn Kalbe mit Technical Concept alles Gute für die Zukunft.



Ulrich Kempf