

## Das neue Starpool-Portal

Mehr Möglichkeiten – bessere Kundenbindung

Autor: Tim Friedmann

### Wie alles anfing

*Starpool wurde 2008 von der DSL Bank und der Hypoport AG gegründet, um den Partnern der DSL Bank Mehrwerte über das Leistungsprofil der Plattform DSL Star zu bieten. Im Laufe der Jahre kamen eine Vielzahl von Features und Serviceleistungen rund um die Kerngeschäftsfelder private Immobilienfinanzierung, Privatkredit und Bausparen hinzu. Der Weg zu diesen Zusatzleistungen führte regelmäßig über die Plattform EUROPACE Classic. Hier wurde den Partnern eine Vielzahl von Funktionalitäten neben den produktbezogenen Antragswegen angeboten. Und hier lag das eigentliche Herzstück von Starpool. Dies betraf die Partnerverwaltung mit Rechtevergabe, das Monitoring, aber auch Funktionalitäten wie Single Sign On oder die Verarbeitung von Leads. (Harald Amendt)*

Die Einführung von EUROPACE2 vor zwei Jahren war nicht nur der Wechsel von einer in die Jahre gekommenen auf eine moderne Technologie. Die Umstellung brachte auch eine

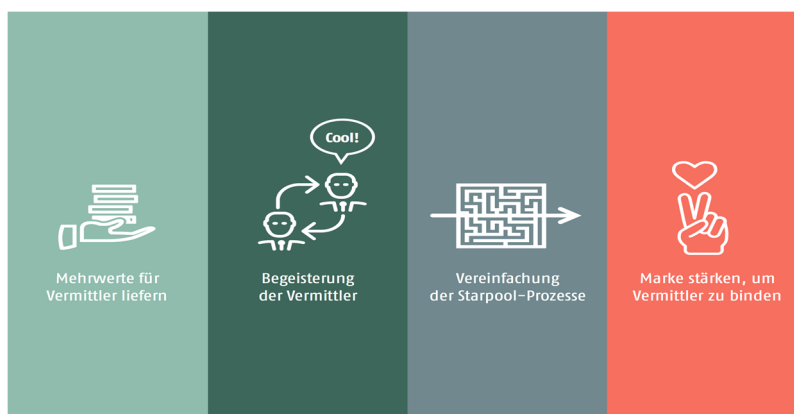
neue Produktphilosophie mit sich. Die EUROPACE Marktplatzlösung stößt hinsichtlich Individualanforderungen an natürliche Grenzen. Starpool hat die Chance genutzt auf die starke Marke einzuzahlen und diese entlang ihrer eigenen Bedürfnisse zu individualisieren. Dies war aufgrund der starken APIs auch gut zu realisieren.

## Der Auftrag

Für Starpool bedeutete das in der Konsequenz, dass bestimmte Features, die Vermittler aus Starpool Classic (der angepassten EUROPACE Classic Variante) kannten, nicht in EUROPACE2 umgesetzt werden würden. Dies betraf zum einen Features wie die Darstellung von Zinsentwicklungen, die Integration von Rechnern oder die Auswertungen von Umsatzzahlen. Zum anderen würde künftig ein geordneter Zugang zu den zahlreichen Zusatzanwendungen wie myPartner BHW, dem Starpool-Wiki oder PB Leben fehlen. Die Starpool Vertriebspartner wollten aber nicht auf Liebgewonnenes aus der alten Welt verzichten. So entstand die Idee des Starpool Portals - eines virtuellen Schreibtischs für Finanzdienstleister.

Auf Grund der guten Zusammenarbeit des Starpool-Gesellschafters DSL Bank mit mediaworx in anderen Projekten fiel die Wahl des Partners für die Umsetzung nicht schwer. Wir wurden beauftragt, die durch den Wechsel sich abzeichnenden Lücken zu schließen. Ziel sollte ein Portal sein, dass als Sprungbrett und Dashboard gleichermaßen fungiert. Nutzer sollten sich nur einmal anmelden müssen, um dann via Silent Sign On nahtlos in alle Anwendungen gelangen zu können (EUROPACE Classic, EUROPACE2, Starpool Wiki, my partner BHW, ...). Zudem sollten sie an einer zentralen Stelle relevante Informationen wie z.B. Produkthanbieter-News abrufen und Unternehmensdaten auswerten können.

## Die Zielsetzung



## Nutzerzentriertes Vorgehen als Erfolgsfaktor

Der gemeinsame Anspruch war es von Anfang an, nicht nur für Starpool ein tolles Produkt zu entwickeln, sondern auch die Vermittler in den gesamten Umsetzungsprozess einzubinden.

- **Bedarfsanalyse:** Nutzer werden regelmäßig befragt, was sie bei ihrer täglichen Arbeit vermissen und wo sie sich mehr Unterstützung wünschen.

- **Planung neuer Feature:** Bevor eine neue komplexere Funktion entwickelt wird, stellen wir sie ausgewählten Vermittlern in Form von Screens oder Prototypen vor.
- **Nutzung von fertiggestellten Angeboten:** In regelmäßigen Abständen fragen wir überdies nach, ob eine von uns entwickelte Funktion den Ansprüchen der Vermittler gerecht wird.

Die Einbindung der Nutzer gibt Starpool Planungssicherheit beim Ausrollen von neuen Funktionen. Außerdem gelingt es Starpool auf diese Weise, die Vermittler regelmäßig mit neuen Begeisterungsthemen zu überraschen.

Ein weiterer Effekt ist aber vielleicht noch wichtiger: Durch die Einbindung zentraler Obervertriebe in den Portalausbau fühlen diese sich ernst genommen, denn ihre Wünsche werden gehört und wenn möglich berücksichtigt. Damit werden die Vermittler zu Fans von Starpool und erzählen in der überschaubaren Welt der Immobilienfinanzierung weiter, wie toll das Portal und damit Starpool ist. Und Weiterempfehlungen sind auch für Starpool die mit Abstand wichtigste Lead-Quelle.

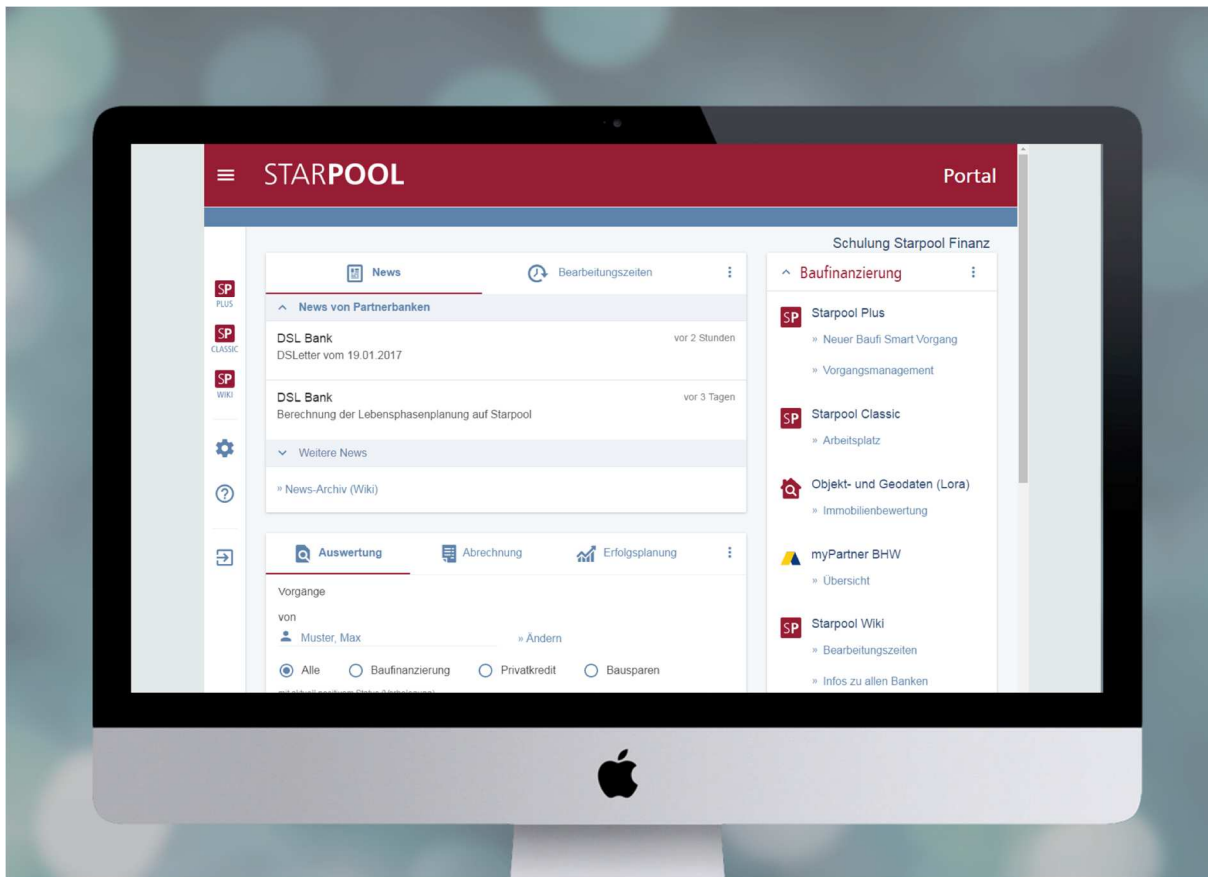
## Das Ergebnis

Wir kamen schnell überein, zunächst nur eine Basisversion des Portals zu erstellen. So konnten wir sehen, ob das Produkt generell bei den Vermittlern ankommt, um es dann weiter auszubauen.

Die Basisversion wurde in nur einem halben Jahr umgesetzt und kam damit in einer Geschwindigkeit auf den Markt, die weder Starpool noch die Vermittler so aus der Vergangenheit kannten.

Seitdem gehen nach und nach weitere Begeisterungsthemen live. Einige davon sind:

- **Anzeige von Umsatzzahlen:**  
Diese werden zum einen für das Monitoring verwendet. Fragenstellungen wie z.B. "Reichen wir zurzeit viel Geschäft bei der ING DiBa ein?" oder "Für welches Volumen hat Vermittler XY Baufinanzierungen abgeschlossen?" lassen sich so leicht beantworten. Zum andern können Vermittler damit die Erfolgsaussichten für eine bestimmte Bonusstufe im Starpool-eigenen Vergütungssystem ermitteln.
- **Darstellung der Zinsentwicklung:**  
Im Portal lässt sich die aktuelle Zinsentwicklung verfolgen, um eine Neufinanzierung oder Prolongation dann zu platzieren, wenn die Konditionen besonders günstig sind. Attraktiv gestaltete Kurven stellen die langfristige Kursentwicklung dar – beim aktuellen Niedrigzinsniveau immer noch eines der besten Argumente für Kunden, die Finanzierung sofort anzugehen.
- **Aufruf externer Tools:**  
Vom Portal aus lassen sich zahlreicher FMH-Rechner aufrufen. Bei diesen wurde die Oberflächen erneuert, so dass sie jetzt auch auf Tablets und Smartphones bedienbar sind. Es wurde die Immobilienbewertung von Lora integriert. Diese lässt sich genauso nahtlos ohne weitere Anmeldung aufrufen wie alle anderen extern angebundenen Applikationen.



Aber nicht nur die Vermittler, auch Starpool selbst profitiert von dem Portal bei der täglichen Arbeit. Über moderne Oberflächen können Mitarbeiter des Unternehmens neue Vermittlerprofile anlegen und Stammdaten pflegen. Darüber hinaus lassen sich über die oben genannten Auswertungsfunktionen vertriebliche Kennzahlen ermitteln.

Mit dem Portal hat Starpool zudem einen Hebel, um auf besondere Umstände zu reagieren. So wurden zum Beispiel zur Einführung der Wohnimmobilienkreditrichtlinie für Vermittler, die noch nicht zertifiziert waren, unterstützende Hinweise in deren Portalstartseite eingespielt.

*„Mein Lob und Dank gilt dem Projektteam von Starpool, EUROPACE und mediaworx, nicht zu vergessen den beteiligten Vertriebspartnern, die die Entwicklung eng begleitet haben. Innerhalb weniger Monate wurde mit dem Starpool Portal eine moderne Anwendung geschaffen, die unseren Vertriebspartnern ein breites Portfolio von vertrieboptimierten Funktionalitäten bereitstellt.“ (Harald Amendt)*

## Fazit

Mit dem Portal ist Starpool die optimale Ergänzung zu EUROPACE2 gelungen. Von Vermittlern hören wir regelmäßig, wieviel Spaß es macht, damit zu arbeiten. Sie schätzen überdies, dass auch kritische Worte Gehör finden und sie so die Weiterentwicklung des Portals beeinflussen können.

In Fülle und Ausführung ist das Portal sicherlich eine für Starpool maßgeschneiderte Lösung. Bestimmte Aspekte daraus – und vor allem die nutzerzentrierte Vorgehensweise – lassen sich leicht auf andere Kontexte und Unternehmen übertragen.

Haben Sie Fragen?

Bitte kontaktieren Sie uns:

Harald Hahn, Vorstand  
mediaworx berlin AG

[hahn@mediaworx.com](mailto:hahn@mediaworx.com)

+49 (0) 30 / 27580 - 112