

1 Projektbericht: Vertriebssteuerung einer Bank im Consumer Bereich

1.1 Zielsetzung

Ziel ist es, die Betreuung der Händler durch den Vertrieb der Bank zu optimieren, indem die Vertriebsmitarbeiter zum Händler tagesaktuelle Stammdaten und Konditionen im Zugriff haben und so attraktive Verträge mit den Händlern vereinbaren können. Ein weiteres Ziel ist es, die Prozesse zur Bearbeitung der Anträge zu beschleunigen.

Dabei war es der Bank sehr wichtig, dass das CRM-System den Arbeitsablauf und die Entscheidungsfindung unterstützt, nicht jedoch dominiert.

1.2 Lösung

Die Bank hat sich für die CRM-Lösung iAvenue von Saratoga entschieden, die es nun galt auf die Bedürfnisse des Vertriebsbereichs Consumer anzupassen.

Im ersten Schritt wurden die Anforderungen in effizient vorbereiteten Workshops beim Fachbereich und der IT erfasst und in einem Konzept niedergeschrieben. Hierfür wurden die Maskendesigns entwickelt und verschiedene Prozesse wie z. B. die Antragserfassung und -genehmigung erfasst.

Die Stammdatenversorgung sollte über eine Schnittstelle zum Datawarehouse erfolgen. Im Vertriebsbereich Kfz befindet sich bereits eine iAvenue-Anwendung im Einsatz. Diese Anwendung wurde von Saratoga selbst integriert. Als großes Problem stellte sich bei dieser Installation die Performance der Schnittstelle heraus, die mit Saratoga Bordmitteln umgesetzt wurde. affinis hat für den Vertriebsbereich Consumer eine andere Strategie gewählt: Die Datenversorgung sowie -aufbereitung erfolgt mit einem DTS-Paket für den MS SQL-Server. Mit dieser Technologie konnte die Datenbereitstellung innerhalb weniger Minuten durchgeführt werden, während sie im Kfz-Bereich, bei gleicher Größenordnung, mehrere Stunden beansprucht.

Im zweiten Schritt erfolgten, nach Abnahme des Konzeptes, die Umsetzung und der Test des Konzipierten.

Der Betrieb der Anwendung findet bei der Bank selbst statt. Nach Bereitstellung der Produktions- und Testumgebung fand der Abnahmetest mit Unterstützung durch affinis statt. Schulungen der Mitarbeiter sowie umfangreiche Anwender- und Betriebsdokumentationen schließen das Projekt ab.



Abbildung 1: Projektvorgehen

1.3 Nutzen des Projektes

Das Projekt lieferte der Bank eine günstige CRM-Lösung, die den Anforderungen des Vertriebsbereichs Consumer in vollem Umfang Rechnung trägt. Nicht nur, dass die Vertriebsmitarbeiter jederzeit mit tagesaktuellen Daten zu Händlern und Konditionen versorgt werden, die Vertriebsleitung ist nun auch umfangreich über die Aktivitäten der Vertriebsmitarbeiter informiert. Anträge können schneller und unbürokratischer bearbeitet werden.