

# BSI CRM unterstützt PostFinance bei der Verwaltung von 2 Millionen Kundendossiers

**PostFinance führte für ihre Kundenberater eine moderne und einfach bedienbare Customer Relationship Management-Lösung (CRM) ein. Mit BSI CRM haben sie eine ganzheitliche Sicht auf ihre Kunden, unabhängig davon, ob es sich um Geschäfts- oder Privatkunden handelt. Die nachhaltige Projektorganisation sorgte für hohe Benutzerakzeptanz und garantiert langfristigen Investitionsschutz.**

**P**ostFinance, die Finanzdienstleisterin im Konzern Die Schweizerische Post, hat sich zum Ziel gesetzt, sich als führendes Schweizer Retail-Finanzinstitut zu etablieren. Damit PostFinance ihre Geschäfts- und Privatkunden umfassend betreuen und beraten kann, wurden die Arbeitsplätze der Kundenberater mit BSI CRM ausgerüstet. Da die Betreuung der beiden Kundensegmente mit unterschiedlichen Prozessen unterstützt wird, bietet die Lösung spezifisch auf diese Segmente zugeschnittene Ausprägungen. Den Beratern steht so für jedes Kundenprofil ein optimaler Funktionalitäten-Mix zur Verfügung – sie haben jederzeit eine umfassende Sicht auf den Kunden und sind bestens informiert über dessen Geschäftsbeziehungen und persönliche Netzwerke.

## Ausgangslage

Ein erfolgreich beratender Verkauf benötigt – neben qualifizierten und motivierten Mitarbeitern – moderne Software. Dieser «Beraterarbeitsplatz» soll alle verfügbaren Informationen über den Kunden schnell und übersichtlich darstellen und den Berater bei seiner täglichen Arbeit effektiv unterstützen. Dieses Werkzeug ermöglicht es ihm, viel Zeit zusammen mit dem Kunden zu verbringen, ihn kompetent zu beraten und die Dienstleis-

tungen von PostFinance intelligent zu verkaufen.

Bevor das Grossprojekt umgesetzt wurde, waren bei PostFinance verschiedene Softwarelösungen im Einsatz; eine gesamtheitliche, auf die Strategie von PostFinance zugeschnittene Software wurde aber vermisst. Speziell drei Probleme belasteten die tägliche Arbeit und den Kundenkontakt besonders:

- Das Zusammenstellen aller Kundendaten vor einem Kundenbesuch dauerte zu lange, da die Kundendaten auf mehreren Systemen verteilt waren und manuell zu einem Ganzen zusammengefügt werden mussten.
- Die Entscheider auf Seite der Geschäftskunden stehen in heterogenen Strukturen und Beziehungsnetzen. Dieses Beziehungsgeflecht und die Entscheidungswege zu kennen ist im Finanzdienstleistungsgeschäft ein entscheidender Faktor für die kompetente Beratung. Ohne Hilfestellung durch eine gute Software ist eine umfassende Übersicht in dieser Hinsicht nicht zu erreichen.
- Privatkunden sind generell sensibler als Geschäftskunden. Sie erwarten, dass ihr Berater sofort das «Gesamtbild» abrufen kann. Dies stellt hohe Anforderungen an die Performance eines CRM-Produkts, zumal PostFinance über 2 Millionen Privatkunden betreut.

## Funktionalitätenkatalog

Die gesuchte Lösung sollte unter anderem folgende Anforderungen erfüllen:

- Vollständige Integration in die bekannte Office-Umgebung
- Umfassende Report-Funktionalitäten
- Intuitive Benutzerführung
- Vielfältiges, kanalübergreifendes Kontaktmanagement inkl. Kontakthistorie, Synchronisation mit Outlook
- Abbildung von Unternehmensgruppen und öffentlich-rechtliche Strukturen
- Controlling von Produktnutzung und Kundenaktivitäten
- Erfassung von Verkaufschancen
- Unterstützung bei Marketing-Kampagnen

## Umsichtige Projektorganisation

Die Projektteams von PostFinance und BSI umfassten in Spitzenzeiten zusammen rund 25 Mitarbeitende. Das Team von PostFinance stand schweremotiv während der Spezifikationsphase und den Integrationstests im Einsatz. Es wurde darauf geachtet, dass die Benutzer von Anfang an in den Design-Prozess involviert wurden. Dies trug viel zur Qualität und zur Benutzerakzeptanz der Lösung bei und erhöhte die Motivation der Projektmitarbeitenden.

In einem Parallelprojekt wurde zudem ein internes «CRM Competence Center» für



Neue PostFinance-Filiale in Freiburg mit BSI-Applikation.

den gezielten und umfassenden Wissens-Transfer an PostFinance aufgebaut (Funktionsumfang, Technologie, Konfiguration und Entwicklung von BSI CRM). Dies diente als Massnahme zur Sicherstellung der Projekteffizienz und zur Minimierung der beim Auftraggeber anfallenden externen Kosten.

### Wissen in Software gegossen

Es zeigte sich, dass die intensiven Gespräche vor und während des Projekts den angestrebten Nutzen durch die Einführung von BSI CRM potenzierten: Die Projektteams konnten die Verkaufs-Prozesse von PostFinance laufend optimieren. Bildlich gesprochen hat BSI zusammen mit den PostFinance-Mitarbeitenden das in den Köpfen vorhandene Wissen in Software gegossen.

«BSI CRM hat ganz klar eine höhere Effizienz und Flexibilität in die Vertriebsorganisation gebracht», bestätigt Markus Gyax, Leiter Distribution und Mitglied der Geschäftsleitung PostFinance.

Das Projekt verlief erfolgreich – on time und on cost. Nachträgliche Anpassungen und Erweiterungen erfolgten durch einfache Konfiguration und Parametrisierung, was eine rasche Time-to-Market erlaubt. Das mehrschichtige Konzept ver-

bessert das Kosten-Nutzen-Verhältnis beim Kunden. Durch den Verzicht auf komplexe Programmierungstätigkeit vermindert BSI CRM das Projektrisiko und sichert dem Benutzer gleichzeitig eine grösstmögliche Unabhängigkeit vom Lieferanten.

### Serviceorientiert

Die modulare, Schnittstellen-basierte Applikations-Architektur (vollständig SOA, Service Oriented Architecture) basiert auf der J2EE-Technologie. Damit ist die neue Software einfach in die Systemlandschaft von PostFinance integriert und der Zugriff auf Fremdsysteme sauber und effizient organisiert.

Durch die Einführung von BSI CRM profitiert PostFinance von

- engeren Kundenbindungen dank einheitlicher und vollständiger Informationslage,
- mehr Neukunden dank Optimierung des Verkaufsprozesses,
- geringeren Schulungskosten dank intuitiver Arbeitsweise mit BSI CRM,
- massiv tieferen Wartungskosten dank sauberer und schlanker System-Architektur,
- sinkenden Projektkosten dank Einbezug des eigenen Entwicklungsteams und

- Lieferantenunabhängigkeit dank gutem Know-how-Transfer.

### Unabhängigkeit von Fremdsupport

Die Tool- und Prozessschulung pro Person dauerte für die PostFinance-Mitarbeiter einen Tag. Die Verwaltung der Stammdaten, der Benutzerrollen und -rechte erfolgt über einen Administrator von PostFinance. Hierzu stellt BSI CRM umfassende und einfach zu bedienende Administrations-Funktionalität zur Verfügung. Fremdsupport durch BSI ist nicht notwendig.

«Die Zusammenarbeit mit der Firma BSI war während allen Phasen des Projekts sehr angenehm und professionell», sagt Markus Schwab, Leiter Projekte CRM und Personendaten bei PostFinance. «Neue Features konnten rasch und verhältnismässig einfach integriert werden. Insbesondere konnten die Kosten und die vorgegebene Zeit bis zur Einführung eingehalten werden.»

BSI Business Systems Integration AG, 5405 Baden  
Telefon 056 484 19 20, Telefax 056 484 19 30  
info@bsiag.com, www.bsiag.com