

**M**it über einer Million Kartenkunden ist Viseca Card Services SA eine der führenden Kartenherausgeberinnen in der Schweiz. Basierend auf den weltweit führenden Marken MasterCard und Visa, bietet Viseca eine breite Produktpalette an: für Partner im Retail Banking, Private Banking oder ausserhalb des Finanzbereichs. Als Unternehmen der Aduno-Gruppe, die das gesamte Spektrum an Dienstleistungen rund um den bargeldlosen Zahlungsverkehr abdeckt, gehört sie zu hundert Prozent verschiedenen renommierten Schweizer Banken.

Das BSI-Team für Viseca an der Arbeit: Intensive Teamarbeit und Austausch mit dem Kunden führt zu qualitativ hochwertiger Software und schlanken Prozessen.

Die Abbildung und Unterstützung der dadurch unterschiedlichen Prozesse und komplexen Produktstrukturen war eine der Hauptanforderung an das neue CRM-System bei Viseca. Die Plattform sollte zudem in Zukunft gruppenweit eingesetzt werden. Darüber

hinaus sollte die neue Lösung Partnerbanken wie auch Vertriebspartner in den Arbeitsprozess des Kreditantrags flexibel und modern einbinden, inklusive individueller Steuerung aller Berechtigungen.

Da die bestehende CRM-Software bei Viseca stark an die Geschäftsprozesse des Unternehmens angepasst war, wäre eine Migration auf eine neue Version der alten Software gleich aufwendig wie die Einführung eines neuen Systems gewesen. Viseca entschied sich daher, die bestehende CRM-Applikation abzulösen.

### Mit SOA in die Zukunft

Die neue Applikation sollte die Vorteile einer serviceorientierten Architektur, wie die Modularität und die Wiederverwendbarkeit der Services, nutzen. Das Corporate Center konzipierte dazu gemeinsam mit einem



MEET THE CLIENT

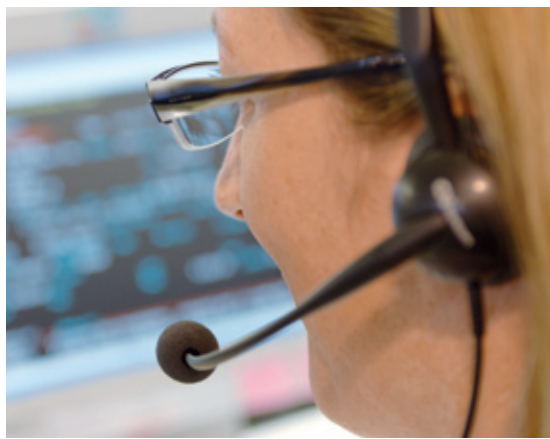
## Neues serviceorientiertes CRM-System für Viseca

Partner die Grundlagen für ein CRM in SOA – das SOA Cook Book. Als Prototypen für den Einsatz einer SOA wurden erste Webservices geschrieben: die Kartenemission über eine Web-GUI und die Automatisierung der Bonitätsabfragen und -prüfung.

Zufrieden mit den ersten Resultaten und mit einem klaren Architekturtraum im Kopf, begab sich das Viseca-Projektteam auf die Suche nach weiter benötigten Kern-CRM-Funktionalitäten. Stefan Kämpfer, Head Business Management & Production des Corporate Center, erinnert sich gut an den Evaluierungsprozess: «Wir hatten bereits unsere Erfahrungen mit verschiedenen CRM-Anbietern gemacht und wussten daher genau, was wir suchten: eine flexible CRM-Applikation, in SOA geschrieben, bei der wir unsere Eigenentwicklungen in ein gutes GUI einbinden und neue Services daraus anbieten können.»

### Geschäftslogik und Systemintelligenz verschmelzen

BSI CRM fiel dem Projektteam bei Viseca ins Auge, weil die Architektur der Software zu 100 Prozent serviceorientiert ist. Auch die Benutzeroberfläche von BSI CRM überraschte die kritischen Tester: «Für uns war es eine Erleichterung, zu sehen, dass es das, was wir uns unter einer lockeren, einfachen Benutzeroberfläche vorstellten, schon gibt. Den Anwendern gefiel das Tool sofort», erklärt Stefan Kämpfer. Darüber hinaus entsprach BSI CRM den Anforderungen zum «Joint Development», also der Zusammenarbeit zwischen BSI und einem eigenen Service-CRM-Entwicklungsteam innerhalb der Aduno-Gruppe, um lieferantenunabhängig zu sein, eine höhere Kostentransparenz zu erhalten und Anpassungen schneller einzuführen.



Nach einem letzten Pilot mit der Umsetzung eines komplexen Kundendienstprozesses fiel der Entscheidung zugunsten von BSI. Es galt, einen Call-Center-Agenten dabei zu unterstützen, dem Kunden bei Kündigung der Kreditkarte ein Alternativprodukt anzubieten, inklusive Entscheidungsbäumen und Gesprächsleitfaden. Das Resultat war ein geführter Prozess, der die gesamte Geschäftslogik in der Applikation beinhaltet. Stefan Kämpfer meint: «BSI verstand unser Geschäft bereits bei diesem Pilot sehr schnell und lieferte interessante Anregungen zur Optimierung der Prozesse.»

### Automatisierung von Routineaufgaben

Im Sommer 2009 wurde in einem ersten Schritt BSI CRM unter dem Namen «Agios» im «New Account»-Bereich von Viseca eingeführt, also bei der Erfassung und Prüfung von Kreditkartenanträgen. Die Vorteile sind offensichtlich: Wo der Agent sich früher auf Checklisten und Arbeitsanleitungen stützen musste, führt heute der Process Wizard durch den komplexen Prozess der Karten- und Kontoeröffnung.

### Stefan Kämpfer

Head Business Management & Production, Corporate Center, Aduno-Gruppe

Innerhalb der Aduno-Gruppe ist das **Corporate Center** unter anderem für den Kundendienst sowie für die Datenanalyse und -verarbeitung verantwortlich. Hohe Servicequalität, ein vorausschauendes Risikomanagement und effiziente und kostenoptimierte Prozesse sind wichtige Ziele dieses Bereichs.

Auf der Suche nach einer flexiblen, skalierbaren CRM-Plattform, die in Zukunft die Bedürfnisse der ganzen Unternehmensgruppe abdecken kann, entschied sich Viseca Card Services SA für die Einführung von BSI CRM.

Wie bei jeder Einführung gab es auch bei Viseca Stolpersteine. Insbesondere die Abbildung der aufgrund der unterschiedlichen Anforderungen und Produkte der Partner komplexen Prozesse sowie die interne Ressourcenknappheit nennt Stefan Kämpfer als Hindernisse. «Diese konnten wir aber, dank dem grossen Fachverständnis der BSI-Entwickler recht schnell aus dem Weg räumen», so Stefan Kämpfer.

Viele Prüfungen, die der Agent früher selbständig durchführen musste, sind in Agios nun automatisiert. Durch die Integration interner und externer Bonitätsinformationen und einer Automatisierung der Prüfungen kann ein Antrag sicherer, einfacher und schneller bearbeitet werden. Das System unterstützt den Agenten aufgrund eines Regelwerks in Kombination eines Antrags-Scoring-Modells, welches durch die Busi-

Darüber hinaus wird erwartet, dass die Schulung neuer Mitarbeitenden in kürzerer Zeit zu bewältigen ist als zuvor, denn die Mitarbeitenden können die Prozessabläufe teilweise zusammen mit der Applikation erlernen. Die Prozesse und die jeweiligen Produktdefinitionen sind im System integriert. Dank einfacher Oberfläche und der Reduktion, den am Bildschirm angezeigten Informationen ist das System intuitiv verständlich. «Die Testanwender waren richtig begeistert von der neuen Benutzeroberfläche. Das hatte ich wirklich noch nie erlebt», erklärt Stefan Kämpfer.

### Schritt für Schritt zur unternehmensweiten Plattform Agios

Im nächsten Schritt wird der Kundendienst angebunden. Im Gegensatz zur Kontoeröffnung, wo ein stark reglementierter Prozess wichtig ist, ist es beim Kun-

## «DEN ANWENDERN GEFIEL DAS TOOL SOFORT.»

**Stefan Kämpfer** Head Business Management & Production, Corporate Center, Aduno-Gruppe

ness-Analyse laufend angepasst und optimiert wird, in der Beurteilung, ob ein Antrag genehmigt werden kann oder ob andere Produktoptionen angeboten werden sollten.

### Effizienz- und Qualitätssteigerung

«Agios ist zwar erst zu kurz im Betrieb, um den Erfolg zu messen. Dennoch spüren wir bereits jetzt Effizienz- und Qualitätsgewinne», sagt Stefan Kämpfer. Trotz Ferienzeit, damit verbundenen hohen Volumen und der Neueinführung des CRMs gab es bei Viseca keinen Effizienzausfall, und die Qualität der erfassten Anträge ist höher als zuvor.

dendienst essenziell, flexibel auf die Kundensituation eingehen zu können. Hier soll vor allem der Einstieg mit der Identifikation des Kunden straff geführt werden. Danach ist Flexibilität bei der Erfüllung der Kundenanfragen wichtig. Das System soll den Agenten vor allem mit der übersichtlichen Bereitstellung der relevanten Informationen unterstützen.

Die SOA-Vision bei Viseca ist klar: den Ausbau des Gesamtsystems für die gesamte Unternehmensgruppe und die Vernetzung mit Partnern und Kunden dank Services. |