Reply
Living network

Multi-Brand CRM bei Volkswagen Financial Services AG

Zusammenfassung

Volkswagen Financial Services verfolgt in der Kundenbetreuung eine konsequente CRM-Strategie. Abläufe und Aufbauorganisation wurden nach Kundengruppen gegliedert und kundenzentrisch ausgerichtet. Die Anforderung einer kundenorientierten IT-Architektur wurde mit der Einführung von SAP® CRM für eine einheitliche Kundenbetreuung und SAP® NetWeaverTM als Integrationsplattform für die Systeme realisiert. In dem Projekt hat syskoplan wesentliche Teile der Gesamtarchitektur konzipiert und umgesetzt. Durch intelligente Integration, unter Nutzung moderner Integrationswerkzeuge und Einbeziehung vorhandener Banking-Systeme, wurde eine serviceorientierte Plattform für innovative Kundenprozesse mit hohem Investitionsschutz geschaffen.

Der Kunde

Die Volkswagen Financial Services AG ist als Finanzdienstleistungsholding des Volkswagen Konzerns eine hundertprozentige Tochter der Volkswagen AG. Das Leistungsspektrum umfasst Fahrzeugfinanzierungen, Versicherungen, Unternehmensfinanzierungen, Direct-Banking und Flottenmanagement. Im Rahmen einer Multi Brand-Strategie werden Produkte unter verschiedenen Marken angeboten. Dazu zählen z.B. Volkswagen Bank, Audi Bank, Volkswagen Bank direct, Volkswagen Versicherungsdienst und Europcar Fleet Services.

Die Herausforderung

Volkswagen Financial Services verfolgt in der Kundenbetreuung eine konsequente CRM-Strategie. Abläufe und Aufbauorganisation wurden nach Kundengruppen gegliedert und kundenzentrisch ausgerichtet. Zur Unterstützung dieses organisatorischen Wandels ist eine IT-Architektur erforderlich, die

- eine einheitliche Sicht auf den Kunden,
- durchgängige Prozessunterstützung vom Kundenkontakt bis zur nachgelagerten Sachbearbeitung und Transaktionsdurchführung,
- den Aufbau einer Datenbasis für das operative Reporting und des Marketings ermöglicht und
- die bestehenden transaktionsorientierten Banking-Systeme ohne große Umstellungen integriert.

Diesen Anforderungen stand eine produkt- bzw. spartenorientierte IT-Landschaft gegenüber. Die Kernanwendungen der vorhandenen IT-Landschaft sind transaktionsorientierte Banking-Systeme, in denen die Kundenkonten und -verträge verwaltet werden. Diese Systeme isolierten die verschiedenen kundenbezogenen Daten voneinander und erschwerten dadurch eine ganzheitliche Sichtweise.

Reply
Living network

Die Lösung

Die Anforderung einer kundenorientierten IT-Architektur wurde mit der Einführung von SAP® CRM für eine einheitliche Kundenbetreuung und SAP® NetWeaverTM als Integrationsplattform für die Systeme realisiert. In dem Projekt hat syskoplan wesentliche Teile der Gesamtarchitektur konzipiert und umgesetzt.
syskoplan realisierte auf Basis von SAP® CRM mit dem Interaction Center eine Lösung die folgende Punkte umfasst:

- Einheitliche Sicht auf Kunden- und Vertragsdaten
- Integration aller Kommunikationswege
- Dokumentenmanagement und Korrespondenzerstellung
- Prozessunterstützung bei Kontakt-, Aktivitäten- und Terminmanagement
- Unterstützung bei der Durchführung von Kampagnen und Outbound Calls

Mit Hilfe von SAP® NetWeaverTM Process Integration werden die Banking-Systeme, SAP® CRM sowie ein existierendes Geschäftspartner-System und weitere Systeme zu einer funktionierenden Gesamtarchitektur zusammengefasst. Durch diese Backend-Integration werden Kunden- und Vertragsdaten aus verschiedenen Systemen zusammengeführt und dem Kundenbetreuer zur Verfügung gestellt. Weiterhin wurden die Kommunikationskanäle Brief, Fax und Email integriert, um eingehende Dokumente in elektronischer Form am Arbeitsplatz des Kundenbetreuers bereit zu stellen.

Das Front-End bildet das SAP® NetWeaverTM Portal, um verschiedene CRM-Applikationen in einer einheitlichen Benutzeroberfläche zur Verfügung zu stellen. Im Portal kann der Kundenbetreuer mit einem Mausklick in die passende Transaktion der Banking-Systeme navigieren.

Das Ergebnis

Erfolgreiche Produktivsetzung: Die Produktivsetzung verlief reibungsfrei, das System läuft stabil. Seitdem wurde die Lösung in die verschiedenen Fachbereiche und Geschäftseinheiten ausgerollt und um weitere Funktionen erweitert. Mittlerweile arbeiten über 2.000 Anwender mit dem System, das zurzeit mit SAP CRM 7.0 auf den neuesten Releasestand gebracht wird.
Zufriedene Anwender: Die Kundenbetreuer verfügen nun über eine durchgängige Prozessunterstützung vom Kundenkontakt (Front Office) bis zur nachgelagerten Sachbearbeitung und Transaktionsdurchführung (Back Office). Sie haben eine einheitliche Sicht auf den Kunden mit seinen Vertragsbeziehungen und schnellen Zugriff auf alle kundenorientierten Funktionen und Informationen.
Mehrwert durch Integration: Durch intelligente Integration, unter Nutzung moderner Integrationswerkzeuge und Einbeziehung vorhandener Banking-Systeme, wurde eine serviceorientierte Plattform für innovative Kundenprozesse mit hohem Investitionsschutz geschaffen.
Kerstin Hoppe, Leiterin Systementwicklung CRM, *Volkswagen Financial Services AG: „Die hier geschaffene IT-Infrastruktur ist für unser Unternehmen von strategischer Bedeutung. syskoplan hat durch fachliches Know How und zielorientierte Umsetzung einen ganz wesentlichen Beitrag zum Erfolg des Projektes geleistet."*

Reply
Living network

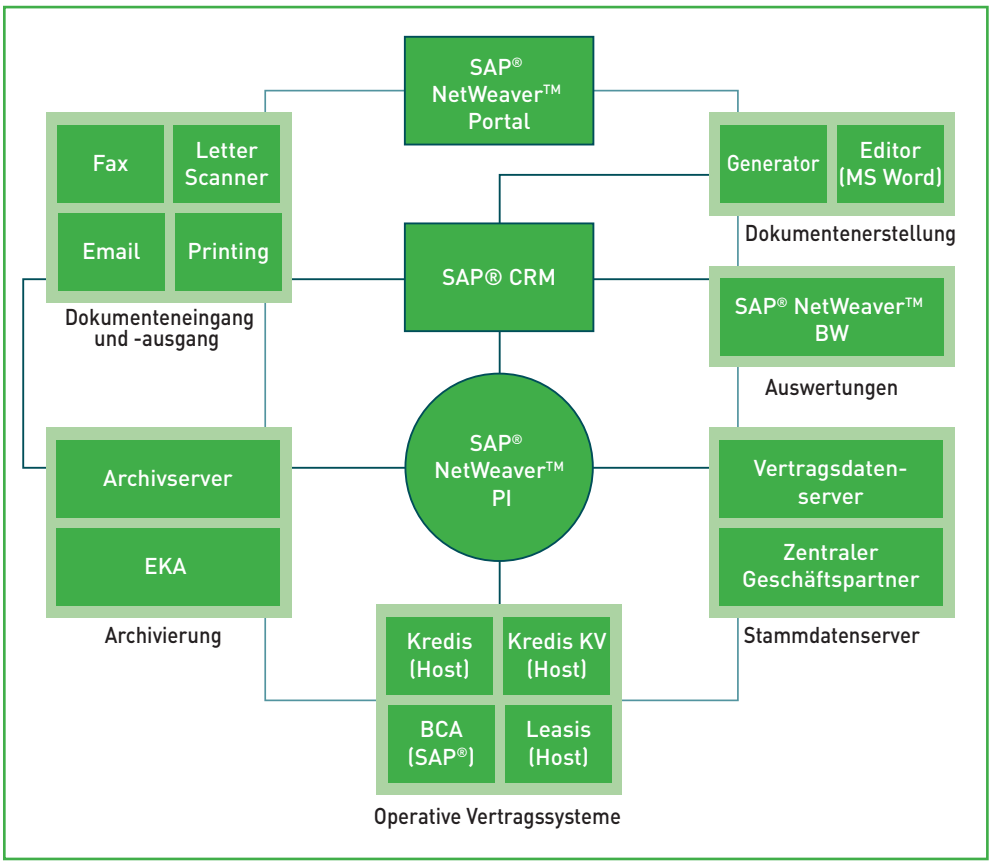

Abbildung: Kundenorientierte IT-Architektur

syskoplan ist ein Unternehmen der Reply Gruppe.
„Leidenschaft für IT“: Das ist es, was syskoplan seit über 25 Jahren antreibt. Die Geschäftseinheiten der syskoplan realisieren innovative IT-Lösungen. Sie nutzen dabei adaptive und agile IT-Plattformen und erweitern sie um kundenspezifische Komponenten. Davon profitieren die Kunden der syskoplan-Gruppe vielfach: Sie erhalten eine leistungsfähige, flexible und effiziente IT. Unsere individuell auf die Kundenbedürfnisse zugeschnittenen Lösungen ermöglichen Differenzierung im Markt und schaffen nachhaltige Wettbewerbsvorteile.

Reply ist ein führendes Unternehmen in den Bereichen Beratung, Systemintegration, Applikationsmanagement und Business Process Outsourcing. Das Unternehmen spezialisiert sich auf die Entwicklung und Implementierung von Lösungen, die auf neuen Kommunikationskanälen und digitalen Medien basieren.
Replys Ziel ist es, den Erfolg seiner Kunden durch die Einführung von Innovation entlang ihrer gesamten Wertschöpfungskette zu unterstützen. Dies gelingt dank der Kenntnis spezifischer Lösungen und branchenspezifischer Erfahrung.
Für weitere Informationen: www.reply.eu