



KUNDENFALLSTUDIE

So hat credaris auf dem Weg zum grössten Schweizer Vermittler für Privatkredit die Betriebskosten halbiert

credaris
sicher und einfach zu Ihrem Kredit

Der Erfolg jedes Unternehmens hängt davon ab, wie glücklich seine Kunden sind. Aber im Falle von credaris ist das Unternehmenswachstum zu 100% an das Kundenerlebnis gebunden.

Die grösste Schweizer Vermittlern für Privatkredit basiert auf dem Versprechen, Kreditsuchenden vor der zeitaufwändigen Aufgabe des Bankbesuchs und des Angebotsvergleichs zu bewahren. Anstatt nach dem besten Kredit zu suchen, füllen Verbraucher einfach ein Webformular aus, um professionelle Agenten die richtige Auswahl für sie erledigen zu lassen.

Dieses Geschäftsmodell funktioniert nicht nur; es funktioniert wirklich, wirklich gut. Das Unternehmen erhält regelmäßig Fünf-Sterne-Bewertungen für seine Fähigkeit, Kredite schnell, einfach und kostenlos zu vermitteln. Kunden verwenden häufig Worte wie "schnell" und "unkompliziert", um das Erlebnis zu beschreiben.

Branche ///

Privatkredit

Ort ///

Zürich, Schweiz

Webseite ///

www.credaris.ch

Eine Kunde bezeichnete den Kundensupport als "sehr nett und kompetent". Ein anderer sagte, er mag die Tatsache, dass "jeder Berater Unterstützung bieten kann, indem er meine Details im System betrachtet, anstatt dass ich meinen Fall jedes Mal erklären muss."

Es ist die Art von Feedback, die jedes Unternehmen zu erreichen hofft. Und oberflächlich betrachtet wäre es leicht anzunehmen, dass diese Überprüfungen das Ergebnis eines einfachen Prozesses sind: Ein Agent klärt ein paar Details ab und fordert Dokumente ein, nachdem jemand ein Formular ausgefüllt hat und kommuniziert anschliessend mit Banken, um die besten Konditionen auszuhandeln. Der Kunde erhält einen Kreditvertrag und schließt den Vertrag ab. Die Abklärungen sind innerhalb von ein oder zwei Tagen abgeschlossen.

Aber die scheinbare Einfachheit des credaris-Ansatzes ist trügerisch. In Wirklichkeit, dreht sich der gesamte Betrieb in hoher Kadenz um komplexe Aktivitäten hinter den Kulissen – die sorgfältig gestaltet und verfeinert wurden, um das bestmögliche Kundenerlebnis zu bieten.

"Für ein Unternehmen, das es vor fünf Jahren noch nicht gab, sind wir sehr stolz darauf, wie schnell wir gewachsen sind", sagt Hallauer.

Wie haben sie das gemacht?

“Wir Hatten Keine Möglichkeit, Eine Gesamtsicht Auf Den Kunden Zu Etablieren.”

Zunächst verließ sich das Team von credaris auf eine interne Lösung, um die vielen Aktivitäten termingerecht zu erledigen, die für jede neue Kreditanfrage erforderlich sind. Das Werkzeug funktionierte gut – bis das Geschäft zu wachsen begann.

Neben der laufenden Kundenkommunikation ist die Abwicklung jeder einzelnen Anfrage mit großem Aufwand verbunden. Und wenn der Kunde für einen zweiten oder dritten Kredit zurückkam, begann der Prozess von vorne. – Das Recycling von vorhandenen Kundendaten war nicht gegeben.

"Eine Person konnte problemlos mehrere Kreditanträge und mehrere Anträge bei Banken am Laufen haben, die sich gegenseitig konkurrenzieren", sagt Hallauer. "denn wir hatten keine Möglichkeit, eine Gesamtsicht auf den Kunden zu etablieren."

Nach credaris' erstem Jahr wurde klar, dass eine viel robustere Lösung erforderlich war.

Eine Crm-Lösung Für Das Vermittler-Geschäft

Von Anfang an wusste credaris, dass die Lösung, die sie wählte, zum Lebenselixier des Daily Business werden würde.

Es war eine Entscheidung, die von den Verantwortlichen sehr bewusst getroffen wurde. Hallauer und sein Team haben drei Monate damit verbracht, eine lange Liste von Lösungs-Alternativen zu evaluieren. Sie suchten gezielt nach mehreren Schlüssel-

“Eine Person konnte problemlos mehrere Kreditanträge und mehrere Anträge bei Banken am Laufen haben, die sich gegenseitig konkurrenzieren, denn wir hatten keine Möglichkeit, eine Gesamtsicht auf den Kunden zu etablieren.”

- MARK H.
CEO, credaris

Funktionalitäten: einer starken internationalen Präsenz, einem soliden Implementierungspartner, der Fähigkeit selber deployen und der Möglichkeit selber konfigurieren zu können.

“Wir wussten, was wir wollten und was wir brauchten, wollten es aber in einem professionellen Umfeld und mussten nach unseren genauen Vorgaben entwickeln können”, erklärt Hallauer.

Die Bewertung anhand der credaris-Kriterien stellte bald klar, dass Sugar die Bedürfnisse des Unternehmens am besten erfüllte.

“Es gibt viele Out-of-the-Box-Features, das schätzen wir, aber auch viele Konfigurationsmöglichkeiten. Was auch immer wir brauchten, wir konnten es mit unserem Implementierungspartner bauen”, sagt Hallauer.

Grosse Veränderungen. Bessere Ergebnisse.

Heute werden alle Operationen mit dem Einsatz von Sugar erledigt. Zum Beispiel:

- Jeder neue Lead wird automatisch analysiert, bewertet und via entsprechendem, vordefiniertem Workflow an Operations weitergeleitet, basierend auf der Konversions-Wahrscheinlichkeit.
- Wichtige Dokumente, wie gescannte Lohnbelege und KundenIDs, werden automatisch dem entsprechenden Lead in Sugar hinzugefügt.
- Client Advisors verwenden in Sugar ein Dokumenten-Dashlet zum Anzeigen, Sortieren, Zusammenführen oder Senden von Dokumenten, ohne jemals Sugar verlassen zu müssen – eine wichtige Funktionalität für Mitarbeitende, die mit der Verwaltung von Hunderttausenden von Dokumenten betraut sind.
- Ein Lead-Qualification-Dashlet in Sugar zeigt an, welche Informationen auf einem Lead fehlen. Client Advisors werden über das Dashlet entlang eines Kundengesprächs geführt und dabei unterstützt, alle notwendigen Informationen zu sammeln.
- Sobald alle Daten und Dokumente hochgeladen, verarbeitet und gespeichert wurden, zeigt in Risk-Dashlet in Sugar dem Client Advisor an, bei welcher Bank eine Anfrage überhaupt in Frage kommen kann. Die pro Bank individuellen Risikoregeln können bequem in Sugar-Admin editiert werden.

Jederzeit entlang des Verarbeitungsprozesses können credarisMitarbeiter über Workflows die sogenannte <Next-Best-Action> auswählen. Erreicht beispielsweise ein Client Advisor seinen Kunden telefonisch nicht, wählt der Client Advisor in Sugar die passende Next Best Action. Der hinterlegte Workflow ändert den Status auf dem Lead, schickt bei Bedarf dem Kunden eine E-Mail und terminiert Folge-Pendenz. – Mit dieser Systematik – und einem Set von über 200 hinterlegten Workflows – ist es bei credaris faktisch unmöglich, dass ein Lead verloren oder vergessen gehen kann.

“Die Arbeitsabläufe haben uns in die Lage gebracht, eine hohe Anzahl von Leads gleichzeitig zu bearbeiten, ohne dabei den Überblick über einen einzigen Kunden zu verlieren. Ohne Sugar würde das ganze Geschäft stillstehen.”

- MARK H.
CEO, credaris

“Die Arbeitsabläufe haben uns in die Lage gebracht, eine hohe Anzahl von Leads gleichzeitig zu bearbeiten, ohne dabei den Überblick über einen einzigen Kunden zu verlieren”, sagt Hallauer. “Ohne Sugar würde das ganze Geschäft stillstehen.”

Wachstum Mit Zuversicht

Vor Sugar flossen mehr als die Hälfte der Betriebskosten von credaris in die Verarbeitung von Papier-Dokumenten. Jetzt wird alles digital gemacht. Da alle Operationen auf der gleichen zentralen Plattform durchgeführt werden, ergeben sich fast täglich neue prozessuale Potentiale.

Die wiederkehrenden Umsätze steigen weiter, da die Kunden für neue Kredite direkt zu credaris kommen, und das Unternehmen wächst von Jahr zu Jahr um mehr als 60% – eine Leistung, die Hallauer zufolge ohne Sugar nicht möglich wäre.

Sein Rat? Es kommt nicht nur auf eine starke Lösung für das Management des Kundenerlebnisses an. Sie müssen auch den richtigen Partner finden. “Die Entwickler und Berater, mit denen wir zusammenarbeiten, sind einfach wirklich, wirklich gut, um die Bedürfnisse von credaris zu erfüllen, sagt er.

“Auf diese Weise in Kunden zu investieren lohnt sich. Es ist wie ein Wunder. Und es macht uns wirklich richtig effektiv.”

comza
dos & tools for sales-excellence

SUGAR PARTNER

comza unterstützt Unternehmen auf ihrem Weg hin zu Sales-Excellence [SLX]. Bei comza arbeiten wir für SLX aus Kundensicht. – SLX integriert. Daten und schafft daraus Informationen für den gesamten Verkauf, mit dem Ziel, mehr Leads zu generieren, Abschlüsse einfacher zu tätigen und Kunden auf selbstverständliche Art und Weise binden zu können.

www.comza.net // cz@comza.net

Über SugarCRM

SugarCRM hilft Vertriebsteams, ihr volles Potenzial auszuschöpfen. Unternehmen entscheiden sich für SugarCRM, um Komplexität zu reduzieren, Verkaufschancen zu priorisieren und mit den vorhandenen Ressourcen das Upselling zu fördern. SugarCRM ist die ideale Lösung für komplexe, beziehungsintensive Branchen – wie die produzierende Industrie, den Großhandel und den Distributionssektor – die ihr Wachstum beschleunigen und fundiertere Entscheidungen treffen möchten.

Erfahren Sie mehr unter www.sugarcrm.com/de