

KUNDENFALLSTUDIE

S-Kreditpartner nutzt SugarCRM zur Verwaltung interner Prozesse und Koordinierung von Partnern



Unternehmen

Die S-Kreditpartner GmbH (S-Kreditpartner) wurde im Jahr 2011 gegründet. Derzeit arbeiten knapp 630 Mitarbeiter für den Spezialisten für Auto- und Konsumentenkredite, der zur Sparkassen-Finanzgruppe gehört. Beratung und Verkauf der innovativen Kreditprodukte erfolgen durch Kooperationspartner auf verschiedenen Vertriebswegen. Bundesweit arbeiten etwa 350 Sparkassen und rd. 260 Fahrzeughändler mit S-Kreditpartner zusammen.

Industrie ///

Finanzdienstleistungen

Standort ///

Berlin, Deutschland

Website ///

www.s-kreditpartner.de

Verwaltung interner Prozesse zur Optimierung der Zusammenarbeit

Mit Unterstützung durch S-Kreditpartner können die kooperierenden Sparkassen bei Mitbewerbern bestehende Kundenkredite in die Sparkassen-Finanzgruppe holen. Gleichzeitig verlagern die Sparkassen ihre Kreditrisiken durch die Kooperation mit S-Kreditpartner auf einen bundesweit agierenden Partner. Das Unternehmen agiert bundesweit in Kooperation, während Sparkassen generell unabhängig voneinander und ausschließlich lokal tätig sind. Die Mitarbeiter des Außen- und Innendienstes von S-Kreditpartner agieren über verschiedene interne Prozesse miteinander, die in einem modernen CRM-System gebündelt werden sollen.

Das Unternehmen wächst schnell und die Anzahl der Prozesse sowie deren Komplexität wachsen mit. Aus diesem Grund hat S-Kreditpartner eine Lösung gesucht, die mit dem Wachstum mithalten und gleichzeitig die verschiedenen Herausforderungen beim Umgang mit den Kooperationspartnern lösen kann. Zu beachten waren hierbei die strengen rechtlichen und regulatorischen Anforderungen an Finanzinstitute, die auch für die eingesetzte Software gelten.

Bei S-Kreditpartner sollte das CRM-System nicht – wie üblich – zur Verwaltung der Geschäftsbeziehungen mit Endkunden der Sparkassen zum Einsatz kommen. Stattdessen möchte man es für die Verwaltung der Zusammenarbeit mit den verschiedenen Partnern einsetzen. Durch diesen B2B-Ansatz und der Verwendung für interne Prozesse ergeben sich jedoch andere Anforderungen an ein CRM-System. S-Kreditpartner sucht nach einem Tool für die allgemeine Arbeitsorganisation und Prozessunterstützung – übliche CRM-Themen wie ‚Verkauf‘ oder ‚Verkaufschancen‘ stehen nicht im Vordergrund.

Daten und Prozesse zentralisieren zur Abschaffung von Datensilos und Excel-Tabellen

Vor der Einführung der SugarCRM-Plattform setzte S-Kreditpartner kein CRM-System ein. Verschiedene Datensilos, Excel-Tabellen und unterschiedliche Anwendungen auf den einzelnen Festplatten war die unübersichtliche Regel.

Da die Beschaffung von Daten im Kreditwesen zunehmend komplexer wird und ein CRM-System verschiedene Daten verarbeiten muss, war die Arbeit mit dezentralen Lösungen nicht mehr wirtschaftlich. Durch die Einbindung von SugarCRM konnte S-Kreditpartner zahlreiche Excel-Tabellen und dezentrale Datensammlungen direkt in das System integrieren. Reibungsverluste, die vorher regelmäßig den Arbeitsfluss störten, wurden somit schnell und unkompliziert abgeschafft. SugarCRM hat Daten aus der Zentrale in Berlin, aber

“Durch die Einbindung von SugarCRM konnte S-Kreditpartner zahlreiche Excel-Tabellen und dezentrale Datensammlungen direkt in das System integrieren. Reibungsverluste, die vorher regelmäßig den Arbeitsfluss störten, wurden somit schnell und unkompliziert abgeschafft.”

–ALEXANDER G. D.

CRM-Anwendungsmanager, bei S-Kreditpartner GmbH

auch aus verschiedenen Vertriebsbüros an den unterschiedlichen Standorten und aus verschiedenen Systemen zusammengefasst und in einheitlicher Form integriert.

Die Zentrale benötigt regelmäßig Informationen der verschiedenen Vertriebsniederlassungen von S-Kreditpartner. In der Vergangenheit bestand das Problem darin, dass jede Niederlassung mit einem eigenen Format gearbeitet hat. Für die Mitarbeiter in der Zentrale war eine Verarbeitung der Daten daher kompliziert und langwierig. Darunter hat auch die Datenqualität gelitten. Seitdem die Mitarbeiter mit SugarCRM arbeiten, werden die Daten effektiv und einheitlich übertragen und weisen hohe Qualität auf. Hinzu kommt, dass alle notwendigen Kontakte der Partner und Geschäftsstellen in einer zentralen CRM-Lösung zusammengebracht werden. Darüber hinaus bietet die SugarCRM-Plattform Mitarbeitern Zugang zu Informationen, die automatisch aus Systemen, die über kein eigenes Web-Frontend verfügen, übernommen werden. Dies steigert den Nutzungswert der Plattform erheblich.

S-Kreditpartner nutzt seine CRM-Plattform nicht auf herkömmliche Weise zur Pflege der Endkundenbeziehungen, sondern zur Begleitung der Geschäfte der verschiedenen Sparkassen und Unterstützung der internen Prozesse. Umfassende, notwendige Anpassungen können mit SugarCRM kostengünstig und effektiv umgesetzt werden. Ein weiterer Faktor für die Entscheidung war, dass SugarCRM-Partner Insignio CRM bereits bei der DekaBank, dem Wertpapierhaus der Sparkassen-Finanzgruppe, das CRM-System erfolgreich implementiert hat und verlässlich betreut.

Für die Projektverantwortlichen war es ebenfalls wichtig, dass SugarCRM auch on-premises zum Einsatz kommen kann und die Nutzung der Cloud nicht voraussetzt, was für Finanzinstitute ein wichtiger Faktor ist.

Zentrale Kontakterfassung und Einbindung von Plan-, Ist- und Kennzahlen

In der SugarCRM-Plattform werden alle Partner sowie deren Mitarbeiter in den einzelnen Geschäftsstellen von S-Kreditpartner zentral erfasst und die Daten im CRM-System für alle Teammitglieder verfügbar gemacht. Plan-, Ist- und Kennzahlen sind mit SugarCRM endlich einheitlich und lösungsorientiert nutzbar und der Umgang mit verschiedenen Zahlen ist nun wesentlich einfacher für die Mitarbeiter.

In Zukunft will S-Kreditpartner die Erfassung seiner Vertriebsaktivitäten weiter optimieren – inklusive Abgleich mit den bereits im CRM-System zu verschiedenen Vertriebsparametern hinterlegten Zielen. Der Datenbestand im System ist nun deutlich wertvoller und die

“ Seitdem die Mitarbeiter mit SugarCRM arbeiten, werden die Daten effektiv und einheitlich übertragen und weisen hohe Qualität auf. ”

–ALEXANDER G. D.
CRM-Anwendungsmanager,
bei S-Kreditpartner GmbH

SugarCRM-Plattform hat sich bei S-Kreditpartner zu einem unersetzlichen Werkzeug entwickelt. Prozesse, die früher mühsam manuell erledigt werden mussten, erledigt SugarCRM jetzt automatisch. Zudem soll die Plattform auch als Frühwarnsystem eingesetzt werden. So kann das System erkennen, wenn die Aktivitäten zurückgehen und die Mitarbeiter dabei unterstützen, die notwendigen Schritte anzustoßen.

Fazit

Bei S-Kreditpartner hat sich SugarCRM zu einem wichtigen Bestandteil entwickelt, mit dem die Mitarbeiter die zahlreichen Kontakte und Informationen verwalten und hierbei durch implementierte Logiken unterstützt werden. Das spezielle Einsatzgebiet zur internen Kommunikation der Partner ist für SugarCRM kein Problem.

Interessant ist das Projekt auch, weil SugarCRM bei S-Kreditpartner nicht direkt für die Kommunikation mit Kunden der Sparkassen zum Einsatz kommt, sondern vor allem als internes Verwaltungstool des Vertriebs. Die hierfür notwendigen Anpassungen hat das Team von Insignio CRM, zusammen mit den Entwicklern bei SugarCRM, flexibel, schnell und lösungsorientiert abgewickelt. Insignio CRM und S-Kreditpartner arbeiten bereits seit mehreren Jahren eng zusammen, um den Einsatz von SugarCRM auszubauen, neue Funktionen zu integrieren, und die Benutzer noch enger mit SugarCRM zu verbinden.

The logo for Insignio, featuring the word "insignio" in a white, lowercase, sans-serif font with three small red squares above the 'i', 'n', and 'o' respectively, set against a green background.

SUGAR PARTNER

Der deutsche SugarCRM-Partner Insignio kombiniert seit mehr als 15 Jahren umfangreiches Know-How in den Bereichen Service, Marketing und Vertrieb, um Unternehmen bei der Optimierung ihres Customer Relationship Managements mit Sugar zu unterstützen. Als einer der größten SugarCRM-Partner in Europa mit Expertenwissen in allen Anwendungsbereichen ist Insignio auf die Optimierung und Feinabstimmung von Kundensystemen in der DACH-Region spezialisiert.

www.insignio-crm.de // crm@insignio.de

Über SugarCRM

Mit SugarCRM erhalten Marketing-, Vertriebs- und Serviceteams endlich ein klares Bild jedes einzelnen Kunden. Auf diese Weise erreichen Unternehmen neue Leistungsspitzen und können konkrete Vorhersagen treffen. Sugar ist die CRM-Plattform, die Schwieriges einfach macht.

Tausende von Unternehmen in über 120 Ländern verlassen sich auf Sugar, um High-Definition-CX zu erreichen, indem sie die Arbeit der Plattform überlassen. Das im Silicon Valley ansässige Unternehmen Sugar wird von Accel-KKR unterstützt.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie www.sugarcrm.com/de oder folgen Sie [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).