



CRM als Fundament für die Digitaleasierung

Kunde: Leasinggesellschaft
Produkt: Einführung Microsoft Dynamics™ CRM (365)



DIGITIZE YOUR BUSINESS



Kundensteckbrief

- **Branche:** Finanzdienstleistung / Leasing
- **Markt:** deutschlandweit
- **Mitarbeiterzahl:** 40+
- **Gründungsjahr:** 1968

Anforderungen

- leistungsfähige Vertriebslösung
- Optimierung interner und externer Geschäftsprozesse
- Prozessautomatisierung
- bidirektionale Echtzeitintegration mit vorhandenem ERP-System (IBM® AS/400™)
- intuitive Bedienbarkeit
- flexible Anpassbarkeit + Erweiterbarkeit

R.iT-Leistungen



- individualisierte xRM/CRM-Demo
- regelm. Workshops zur Anforderungsermittlung
- begleitendes agiles Projektmanagement



- Implementierung Microsoft Dynamics™ CRM (365)
- kundenbezogene Anpassungen
- Anbindung des CRM an das ERP-System
- Entwicklung diverser weiterer Schnittstellen



- prozessbegleitende Schulungen für Key User
- laufender Anwendersupport & Systemwartung

Kundennutzen

- moderne, intuitiv bedienbare Kundenverwaltung
- Effizienzsteigerungen durch indiv. Workflows
- flexible Erweiterungsmöglichkeiten
- erhebliche Zeiteinsparung durch automatisierten Compliance Prozess
- sofortige produktive Einsetzbarkeit
- Punktlandung beim Go-Live

CRM als Fundament für die Digitaleasierung

Statt damit wie üblich nur den Vertrieb auszustatten, nutzt eine Stuttgarter Leasinggesellschaft ihre neue Kundenmanagement-Software, um gemeinsam mit der R.iT ihre Prozesse zu verschlanken und zu optimieren, die Benutzer für neue Technologien zu begeistern und sich für die Digitalisierung aufzustellen. Das Ergebnis: Mehr Effizienz, mehr Transparenz, schnellere Reaktionszeiten und der gelungene Einstieg in die Digitalisierung.

In Zeiten immer schnellerer Modellwechsel bei den Autos fast aller Hersteller wachsen auch die Ansprüche an die Werkstätten. Geeignete Ausrüstung hilft, up-to-date zu bleiben. Wenn diese dann auch noch via Leasing bilanzneutral und liquiditäts-schonend finanziert werden kann, umso besser. Das ist wohl einer der zentralen Gründe, weswegen das Stuttgarter Leasingunternehmen so erfolgreich mit Kunden aus genau diesem Marktsegment gewachsen ist – und dass sich dieses Geschäftsfeld auch weiterhin sehr positiv entwickelt. Von den inzwischen mehr als 14.000 Kunden stammt rund die Hälfte aus dem Werkstattgeschäft, ein weiteres Viertel des Umsatzes kommt mittlerweile aus ebenfalls stark wachsenden iT-Finanzierungen. Ergänzt wird das Leistungsspektrum der innovativen Stuttgarter von Finanzierungen für Flurförderzeuge wie Stapler oder Hubwagen, der Absatzfinanzierung für Firmen wie WMF und dem Management der Leasingportfolios ihrer Kunden.

Bessere Prozesse im Massengeschäft

Doch starkes Wachstum braucht ein solides Fundament: Denn insbesondere im Werkstattbereich, wo sich eine große Kundenzahl mit eher kleinen Leasing-Volumina paart, was zu vielen Vorgängen führt, wurde es zunehmend komplex. "Als Folge unseres starken Wachstums wurde die effiziente Abwicklung der zahlreichen Vorgänge, die zügig bearbeitet werden müssen, um Kunden und Händler zufriedenzustellen, immer herausfordernder, und es war absehbar, dass wir uns weiterentwickeln müssen", so der Geschäftsführer für den Bereich Marktfolge der Leasinggesellschaft. "Wir wollten weiterwachsen und wussten, dass wir dazu effizienter werden mussten – für uns war klar, dass wir mit unseren eigenen Prozessen beginnen."

Agile Workshops zur Anforderungsermittlung

Nachdem erste Versuche mit einem externen iT-Dienstleister nicht zufriedenstellend verliefen, überzeugte die Präsentation der Bochumer iT-Unternehmensberatung R.iT. "Das Team zeigte uns eine CRM-Demo, die dem, was wir vorhatten, schon extrem

LEASING

nahe kam", so der Geschäftsführer. Ein Eindruck, der sich im Verlauf der Zusammenarbeit immer weiter verstärkte. "Die R.iT konnte sich so in unsere Vorstellungen hineindenken, dass wir streckenweise dachten, die kennen unsere Prozesse ja besser als wir selbst – und sie schafften es zudem, unsere Anforderungen mit den Möglichkeiten, die die Digitalisierung bietet, gekonnt zu kombinieren." Ein weiterer Grund, der maßgeblich zum Erfolg des CRM-Projekts beitrug, war die Tatsache, dass "die R.iT das Projekt auf Basis agiler Projektmanagement- und Softwareentwicklungsmethoden durchführte". So wurden in regelmäßigen Sprints die Anforderungen in gemeinsamen Workshops schrittweise aufgenommen, analysiert, zunächst grob und dann immer konkreter umgesetzt. Schritt für Schritt konnte das interne Projektteam des Leasingexperten dabei das Umgesetzte bewerten und bei Bedarf ohne großen Aufwand korrigieren – ein agiler Projektverlauf, der auf beiden Seiten gut ankam, gerade auch, weil der Kunde so ebenfalls schrittweise lernte, welche Möglichkeiten sich mit modernen Softwaretools heute umsetzen lassen.

Alle Geschäftsprozesse unter der Lupe

Das Projektteam des Kunden nahm also gemeinsam mit den Consultants und den Entwicklern der R.iT sowie dem Anbieter des langjährigen ERP-Bestandssystems die Geschäftsprozesse unter die Lupe. "Auf Basis der Erfahrung der R.iT im Bereich der Geschäftsprozessoptimierung haben wir herausgearbeitet, wie unsere Abläufe idealerweise strukturiert sein müssen und wie dies durch die vielfältigen neuen Möglichkeiten, die uns die Digitalisierung eröffnet, bestmöglich umgesetzt werden konnte. Denn da sind wir mit dem vorhandenen iT-Kernsystem, einer Spezialsoftware für den Leasingbereich an die Grenzen gestoßen. Zwar können Buchhaltungs- und Vertragsverwaltungsprozesse damit angemessen abgebildet werden, aber neue Anforderungen im Bereich der Prozessautomatisierung waren bspw. nicht implementierbar. Und neue Mitarbeiter benötigten lange Einarbeitungszeiten, um sich in dem IBM®-AS/400™-basierten System zu Recht zu finden. Mit der Fokussierung auf Prozesse beschritten die Stuttgarter einen eher ungewöhnlichen Weg. "Kollegen der Muttergesellschaft, die ein anderes CRM-System verwenden und denen wir unser Projekt vorgestellt haben, waren überrascht, dass wir da ganz anders rangegangen waren. Nämlich nicht beim Vertrieb anzufangen, sondern auf der Prozess-Ebene. Das war aber für uns der viel größere Hebel, denn da sind wir im Mengengeschäft unterwegs", so der Geschäftsführer.

Mitarbeiter sehen mehr vom Kunden

Im November 2016 ging das CRM-Kernsystem an den Start – es basiert auf Microsoft Dynamics™ CRM (365) und beinhaltet bereits alle Stamm- und Bewegungsdaten, die für die tägliche

Arbeit im Kundenkontakt benötigt werden sowie eine Echtzeit-Verbindung über eine ebenfalls von der R.iT implementierte bidirektionale Schnittstelle zum Vertragsverwaltungssystem. Der Geschäftsführer fasst zusammen: "CRM ist für uns das Fundament, auf dem wir unsere weitere Entwicklung aufbauen. Zum einen sehen die Vertriebler jetzt schon mehr vom Kunden als früher – sie erkennen, wie die Kunden mit den verschiedenen Geschäftsbereichen bei uns im Haus vernetzt sind. Im nächsten Schritt geht es darum, die Angebotsvergabe und den Genehmigungsprozess zu digitalisieren – das soll noch in diesem Jahr verwirklicht werden. Einige Automatisierungspotenziale nutzen wir bereits bei den täglichen Bonitätsprüfungen."

Crefo-Überprüfung mehr als doppelt so schnell

Der Gruppenleiter für den Bereich Vertragsmanagement ergänzt: "Mit dem neuen System – und darauf haben wir in der Prozessesteuerung Wert gelegt – erreichen wir bereits jetzt eine echte Performancesteigerung; etwa beim Risikomanagement- und Compliance-Prozess: Wir benötigen regelmäßig Auskünfte der Creditreform, da kommen am Tag schnell mal 40 Abrufe zusammen," erläutert er. "Dafür haben wir pro Vorgang vorher mehrere Minuten gebraucht, das schaffen wir mit dem neuen CRM in unter einer Minute. Wir überprüfen jetzt alles mit einem Schlag – einmal klicken und das CRM macht im Hintergrund den Rest – und die Nachträge werden ebenfalls fast alle voll-automatisiert abgewickelt."

Projektweiterführung im vollen Gange

Die Erfolge der CRM-Einführung sprechen für sich: durch die vorausschauende Planung der R.iT war der Go-Live eine Punktlandung: Innerhalb eines Wochenendes wurde das gesamte System in Betrieb genommen und alle Anwender konnten am Montagmorgen pünktlich um 7:00 Uhr direkt mit der Arbeit beginnen. Aufgrund effizienter Schulungen der Key User und durch die Einbeziehung der Mitarbeiter in begleitenden Workshops während der Entwicklungsphase war praktisch keine Eingewöhnung notwendig und es konnte direkt produktiv gearbeitet werden. Daher ist es verständlich, dass die nächsten Schritte bereits umgesetzt werden. Demnächst sollen auch die bei einem Finanzdienstleister entsprechend komplexen Genehmigungsprozesse für die Leasingverträge ins System eingebaut werden. Damit kommt das Leasingunternehmen dann dank der R.iT ihrer "Digitaleasierung" einen entscheidenden Schritt weiter.

Technologiebasis



DIGITIZE YOUR BUSINESS

Profil

Als iT-Unternehmensberatung für die Digitale Transformation berät und begleitet die R.iT GmbH seit mehr als 16 Jahren Mittelstandsunternehmen bei der erfolgreichen und ganzheitlichen Digitalisierung ihrer Geschäfts- und Wertschöpfungsprozesse.

Unsere Kunden finden in uns genau das, was sie für ihren Erfolg in der Digitalisierung benötigen: Einen kompetenten, erfahrenen Partner, der aus den zahlreichen neuen Möglichkeiten konkrete Beiträge zur Steigerung ihrer Wettbewerbsfähigkeit liefert. Sie profitieren von unserer langjährigen Erfahrung bei der erfolgreichen Umsetzung komplexer

Digitalisierungsprojekte, der Konzeption und Implementierung sicherer, flexibler und leistungsfähiger Infrastrukturen, der iT-gestützten Geschäftsprozessoptimierung, der Schnittstellenentwicklung und der passgenauen Unterstützung der eigenen iT-Abteilung.

Zentral für unseren Erfolg sind das große Fachwissen, die Innovationsfreude und das Engagement unserer hervorragenden Mitarbeiter: iT-Consultants sowie iT-Spezialisten aus den Bereichen Softwareentwicklung und Systemintegration arbeiten bei uns Hand in Hand und schaffen damit den Mehrwert, der unsere Kunden kontinuierlich nach vorne bringt.

Zahlen & Fakten

- **Fokus:** iT-Unternehmensberatung
- **Gründungsjahr:** 2001 (Spin-Off, Ruhr-Universität Bochum)
- **Sitz:** Bochum
- **Geschäftsführung:** Tobias Rademann, M.A.
- **Mitarbeiter:** 17 (wachsend)
- **Umsatz:** > 1 Mio. Euro
- **Branchenschwerpunkte:** Dienstleistungsunternehmen, Großhandel, Gesundheitswesen, Industrie
- **regionale Schwerpunkte:** deutschlandweit

Sie haben Fragen?



Bastian Nowak
Leitung Marketing & Vertrieb

Tel.: +49 (234) 43 88 00-17
Bastian.Nowak@RiT.de

