

## CRM-Anwendung für Kundenmanagement im Kreditprozess

### Branche

**Kreditwirtschaft:** Bank mit dem Schwerpunkt auf strukturierte Finanzierung.

### Ausgangssituation

Die Bank verfügte bereits über ein stabiles Kundenmanagement-System, dessen Pflege und Weiterentwicklung jedoch hohe Kosten verursachte. Darüber hinaus wurde noch keine umfängliche Integration mit den Core Banking-Systemen vorgenommen. Aufgrund der unzureichenden Performance besonders in den amerikanischen und asiatischen Lokationen war die Benutzerakzeptanz eingeschränkt.

### Ziele

Aufbau einer neuen CRM-Anwendung (Customer Relationship Management) auf Basis der Microsoft-Standardapplikationen Dynamics CRM und Sharepoint in neun Monaten mit folgenden Merkmalen:

- Integration der CRM-Plattform mit den Core Banking-Systemen (insbesondere SAP) der Bank
- Integration von Microsoft CRM und Microsoft SharePoint für unmittelbaren Zugang zu allen relevanten Kreditdokumenten der Bankkunden
- Wechsel von der bisher angewandten regulatorischen Sicht auf Konten zu einer stärker marketingorientierten Sicht auf Kunden
- Workflowunterstützung des Kreditprozesses
- Integration von Filing und Dokumentenmanagement ("one access point") und Konsolidierung der Dokumentenablage (Abbau alter Filingstrukturen)
- Bereitstellung einer neuen Plattform als Basis für das künftige Kontaktmanagement und Integration mit Microsoft Outlook
- Integration von Research für Kunden und Asset-Bewertung

### Aufgabe und Rolle EFP

Projektleitung, Steuerung des IT-Teams und Change Management mit den verschiedenen Fachbereichen der Bank, sowie Management von externen Software-Providern.

## CRM-Anwendung für Kundenmanagement im Kreditprozess

### Vorgehen

Auf Basis eines bereitgestellten Prototyps wurden die Anforderungen für einen Geschäftsbereich der Bank erhoben und mit der Fachseite abgestimmt. Die Software-Entwicklung wurde intern und mit Hilfe von externen Software-Providern vorgenommen (einschließlich der Integration von MS SharePoint über MS CRM). Die vorgenommenen Konfigurationen, User Interfaces und Anpassungen wurden nach umfangreichem Integrations- und User Acceptance Tests (UAT) nach neun Monaten Projektlaufzeit produktiv eingeführt. Nach Einsatz weiterer Releases auf Basis fachlicher Anforderungen ist geplant, die Anwendung im vierten Quartal 2014 für einen weiteren Geschäftsbereich produktiv zu nehmen. Im Folgejahr soll dann mit der Integration eines weiteren Bereichs das Projekt abgeschlossen werden.

### Ergebnis

Erfolgreicher Aufbau eines CRM-Systems auf Basis einer Standard-Softwarelösung (Microsoft Dynamics CRM und SharePoint) für eine mittelgroße Bank mit dem Schwerpunkt Transportfinanzierung.

### Fazit

Projekterfahrung und Methodik waren wesentliche Schlüsselfaktoren für die erfolgreiche Umsetzung des Projekts. Die kurze Projektlaufzeit und die Steuerung eines gemischten Teams (intern/extern) bei Einsatz von Key-Ressourcen im Projekt:

- Know How-Transfer hinsichtlich Projektmanagement und Methodik
- Kosteneffizienz bei Nutzung interner Ressourcen
- Change Management in komplexem Umfeld IT / Fachbereich
- Management einer komplexen Anwendungsintegration mit gleichzeitiger Anbindung an Core-Systeme der Bank

## CRM-Anwendung für Kundenmanagement im Kreditprozess

### Über das Unternehmen

Die Bank ist strategisch auf strukturierte Finanzierung im internationalen Verkehrsmarkt ausgerichtet. Als hochspezialisiertes Institut bietet sie ihren Kunden individuelle Finanzierungsdienstleistungen (strukturierte Finanzierungen) an, offeriert Beratungsleistungen und Investmentaktivitäten. Die Wertschöpfungsbereiche umfassen die Produkte Structured Asset Financing, Advisory Services, Asset Management, Private Equity Sourcing, Investments und Loan Participations.

Profitieren Sie von unserer Expertise. Wir unterstützen Sie gern.

Fred Fritzel  
Partner

[EFP Unternehmensberatung GmbH](#)