

UNBEZAHLBARE VORTEILE IN DER PAYMENTBRANCHE MIT SALESFORCE SICHERN

Mit Concardis kommt man als Endverbraucher nur indirekt in Kontakt. Zum Beispiel beim Bezahlen mittels Kartenterminal, hinter dessen Transaktionen der in der DACH-Region tätige Paymentdienstleister steht. Concardis hat ehrgeizige Wachstumsziele und war deshalb auf der Suche nach einer hochperformanten und kanalübergreifenden Lösung für die effiziente Digitalisierung seiner Vertriebs- und Serviceprozesse. Dazu setzte der Zahlungsanbieter auf die Vorteile der Salesforce-Plattform.

ÜBER CONCARDIS

Die Concardis GmbH ist ein führender Full-Service-Paymentanbieter der DACH-Region mit Sitz in Eschborn und einem jährlichen Umsatz von 567 Millionen Euro. Für mehr als 100.000 Kunden ist der Finanzdienstleister mit 440 Mitarbeitern Berater und Ansprechpartner rund um bargeldlose Zahlungsprozesse und sorgt bei der Abwicklung eines Transaktionsvolumens von 45 Milliarden Euro für reibungslose Abläufe am Point of Sale (Kennzahlen aus dem GJ 2017).

AUSGANGSSITUATION

Im Rahmen der Wertschöpfungsprozesse in Vertrieb und Service werden bei Concardis jährlich etwa 150.000 kundengetriebene Vorgänge bearbeitet. Die Folge: eine Informationsflut in Form von papierbasierten Dokumenten wie Anfragen, Verträgen, Rechnungen, Bestellungen oder Reklamationen, deren Bearbeitung händisch kaum noch umsetzbar war. Hinzu kam die Herausforderung, alle Informationen über einen Kunden effizient zu konsolidieren, die bislang getrennt in verschiedenen Abteilungen und Systemen lagen. Dies war bisher nur durch einen manuellen Abgleich mit den in CRM- und weiteren Systemen hinterlegten Daten aus Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozessen möglich und mit vielen Handgriffen verbunden. Erklärtes Ziel war somit, Vertriebs- und Serviceprozesse zu automatisieren und die Grundlage für effizientere Arbeitsabläufe wie auch eine verbesserte Transparenz und Management-Steuerung zu schaffen. Ein zweites Anliegen hatte Concardis bezüglich der Einbindung seiner Vertriebspartner, über die etwa zwei Drittel der Verträge abgeschlossen werden. Bislang erfolgte das Lead- und Opportunity-Management mit den Handelsvertretern ebenfalls manuell und sollte deshalb bei Prozessdigitalisierung und -automatisierung berücksichtigt werden.

LÖSUNG

Mit der Entscheidung für die Salesforce-Plattform als zentralen Dreh- und Angelpunkt der kundendatengetriebenen Arbeitsweise von Concardis entschied sich der Payment-Anbieter für eine innovative und zukunftsfähige Lösung, welche in die hochkomplexe IT-Landschaft einzubinden war. Im ersten Schritt wurden die Salesforce Sales Cloud und Service Cloud eingeführt. Dies stellte den Beginn der Ablösung des SAP-CRM-Moduls dar und war verbunden mit dem erstmaligen Aufsetzen eines definierten Leadprozesses. Zur Einbindung der Handelsvertreter wurde in einem zweiten Schritt die Partner Community via Salesforce Community Cloud implementiert, um eine gemeinsame Sicht auf Leads und Opportunities zu ermöglichen. Fortwährend läuft die Schaffung und Anreicherung von Schnittstellen der Salesforce-Plattform an Drittsysteme, die bei Concardis im Einsatz sind: darunter die Integration in das Post- und Video-Ident Verfahren, die Risikosoftware Risk Suite, das Archivierungstool windream, die SAP-Business-Warehouse-Anwendung sowie in weitere Concardis-eigene Fachsysteme wie Self-Service- und Neukunden-Onboarding-Portale.

NUTZEN & AUSBLICK

Mit der Einführung der Salesforce-Plattform wurde eine Steuerzentrale für die einheitliche, kanalübergreifende und automatisierte Erfassung und Verarbeitung von Kundendaten aus Vertriebs- und Serviceprozessen geschaffen. Automatisch gelangen jetzt alle digitalisierten Dokumente ins Salesforce CRM und von dort umgehend zum richtigen Bearbeiter. Mit der Anbindung der Daten aus Drittsystemen sind bisher verteilt existierende Kundeninformationen in den Datensätzen der Salesforce-Plattform sichtbar und ermöglichen allen Abteilungen die gleiche, umfassende Informationstiefe über ihre Kunden – auch im mobilen Einsatz.

Durch die Digitalisierung der Prozesse wurden manuelle Datenerfassungs- und Pflegeaufwände erheblich gesenkt sowie System- und Medienbrüche behoben. Dadurch konnten die Mitarbeiter zu einer effizienteren, transparenteren und kostengünstigeren Arbeitsweise befähigt werden. Zudem profitiert die Management-Ebene von einer Gesamtsicht auf Reports und Analysen, welche die Daten aus allen notwendigen Drittsystemen einbindet.

Mit der Einführung der Salesforce Partner-Community gelang die benutzerfreundliche, digitale Einbindung auf Vertriebspartnerebene. Mittels Ende-zu-Ende-Abbildung der Lead- und Opportunity-Vorgänge kommen die über die Handelsvertreter generierten Verträge direkt in die Partner Community, gelangen von dort in den Onboarding-Prozess für Neukunden und gehen anschließend durch den Service in die Bestandskundenbetreuung über.

Aus Sicht von Concardis bietet die Digitalisierung neben dem eindrucksvollen Erlebnis des Verschwindens physischer Papierberge noch einen weiteren immensen Vorteil: die Generierung neuer Ideen zur kontinuierlichen Verbesserung von Prozessen, die digital schneller und einfacher zu verproben sind, als sie es mit Papier je sein konnten. In diesem Sinne stehen weitere Themen auf der digitalen Agenda des Finanzdienstleisters: darunter die Anbindung weiterer Drittsysteme, sowie der Ausbau eines Self-Service-Portals für die Endkunden von Concardis – die Handelsunternehmen.



Sven Schiefer, Projektleiter Salesforce,
Concardis GmbH

 **concardis**
your payment expert

„Ein erfolgskritischer Aspekt bei der Durchführung von Digitalisierungsprojekten ist der Projektumsetzungspartner. Die Salesforce-Kompetenz, die Skalierfähigkeit und die Leistungsbereitschaft unseres Digitalisierungspartners T-Systems Multimedia Solutions waren die Grundlage unseres Projekterfolges. Wir freuen uns, dass wir die gemeinsame Partnerschaft auch über das Projektende hinaus fortsetzen.“

Mehr Informationen zur Digitalisierung
im Kundenservice gewünscht?



<https://salesforce.t-systems-mms.com/>

HERAUSGEBER

T-Systems Multimedia Solutions GmbH
Riesaer Straße 5
D-01129 Dresden

IHR ANSPRECHPARTNER

Michael Lehmann
Leiter Center of Excellence Salesforce
Tel.: +49 160 251 1387
M.Lehmann@t-systems.comm

 **T · Systems**