

Customer Centricity im Fokus

Die Salesforce-Plattform

Salesforce kann als reines CRM-System angesehen werden, das seinen Markt bereits erfolgreich gefunden hat. Andererseits kann Salesforce aber auch als Plattform für kundennahe Banking- und Vertriebsprozesse verstanden werden, die offen ist für die Integration ergänzender Mehrwertdienste. Wie kann dies am Beispiel der Kreditkalkulation mit MARZIPAN aussehen?

BANKING IM DIGITALEN WANDEL

Die Digitalisierung wesentlicher Wertschöpfungsprozesse der Wirtschaft entwickelt sich rasant. Während Branchen wie die verarbeitende Industrie oder der Handel durch die Möglichkeiten der Digitalisierung zum Teil vor disruptiven Veränderungen stehen, scheinen Banken in ihrem Kerngeschäft vergleichsweise gut aufgestellt – zumindest auf den ersten Blick. Der Bankingbereich vollzieht schon seit Jahrzehnten einen

Digitalisierungsprozess, sowohl in der Kundenbeziehung als auch in den Backoffice-Prozessen der Banken und Sparkassen. Dennoch steht auch die Branche Banking mitten im Wandel: Neue Marktteilnehmer setzen traditionelle Banken gehörig unter Druck, sei es in Form von Kreditvergleichsplattformen für Retailkunden oder durch neue technische Verfahren im Zahlungsverkehr. Die Margenerosion in den Kernprozessen des Massengeschäfts führt zu einem Kostendruck, dem letztlich nur durch

einen höheren Grad an Digitalisierung in allen Geschäftsprozessen begegnet werden kann. Dabei geht es nicht nur um das reine Ersetzen von manuellen Prozessen durch technische Lösungen, sondern vielmehr um die Schaffung neuer Vertriebschancen – zum Beispiel durch einen verbesserten Gesamtblick auf den Kunden oder durch die Nutzung offengelegter Cross-Selling-Potenziale.



In den vergangenen Jahren sind zudem die Nutzung mobiler Technologien, künstliche Intelligenz, User Experience und optimierte Time-to-Market in den Fokus gerückt, sodass die Digitalisierung insgesamt als Teilaspekt einer stetig wachsenden Softwarekomplexität betrachtet werden kann.

DIE KALKULATIONSSOFTWARE MARZIPAN IM KONTEXT MODERNER CLOUD-LÖSUNGEN

Der digitale Wandel beginnt nicht erst bei der effizienten Nutzung der Systeme, vielmehr unterliegt die gesamte IT-Landschaft einem Veränderungsdruck. Klassische Host-Lösungen werden aus Kosten- und Technologiegründen weiter zurückgebaut und in die (interne wie externe) Cloud verlagert. Um den wachsenden Ansprüchen an Zukunftssicherheit der Investitionen, Time-to-Market und User Experience gerecht zu werden, sind reine individuelle Softwareentwicklungen meist keine passende Antwort mehr. Die Wahl fällt stattdessen zunehmend auf Plattformen, die bereits die größtmögliche Menge der Anforderungen abdecken und gleichzeitig die Integration von weiteren individuellen Services auf einfache Art und Weise ermöglichen. Wie das Zusammenspiel von MARZIPAN als Standard-Kalkulationsservice mit einer modernen CRM-Lösung in der Cloud aussehen kann, werden wir im Folgenden näher beleuchten.

Intelligent Customer Success Platform

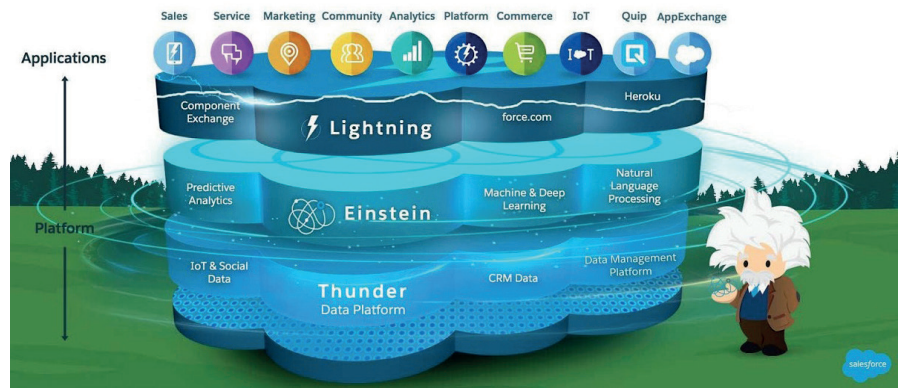


Abbildung 1: Übersicht über die Salesforce-Plattform (Quelle: Salesforce)

SALESFORCE UND DIE SALESFORCE FINANCIAL SERVICES CLOUD IM ÜBERBLICK

Salesforce ist einer der weltweit führenden Anbieter cloudbasierter CRM-Systeme. Der Unternehmensgründer Marc Benioff erkannte schon Ende der 1990er-Jahre den grundsätzlichen Wandel, der die Softwareindustrie zukünftig bestimmen würde. Seine Vision basiert dabei auf dem Grundsatz, Wartung, Betrieb und Weiterentwicklung des Systems als vollumfängliches Gesamtpaket im Lizenzmodell anzubieten, um den Kunden die Fokussierung auf die fachliche

Gestaltung und Nutzung des Systems zu ermöglichen. Dieses „Software as a Service“- (SaaS)-Konstrukt wird bei Salesforce noch erweitert zu einem Plattformsansatz: Drittanbieter können Software über den App-Store „AppExchange“ bereitstellen, zudem besteht eine aktive Kunden- und Partner-Community (Plattform as a Service).

Inhaltlich hat sich Salesforce vom reinen CRM-Anbieter weiterentwickelt. Inzwischen wird der gesamte Vertriebsprozess abgedeckt, von der Servicebetreuung über intelligente (KI) Beratersysteme bis hin zur Überwachung von Industrieanlagen. »

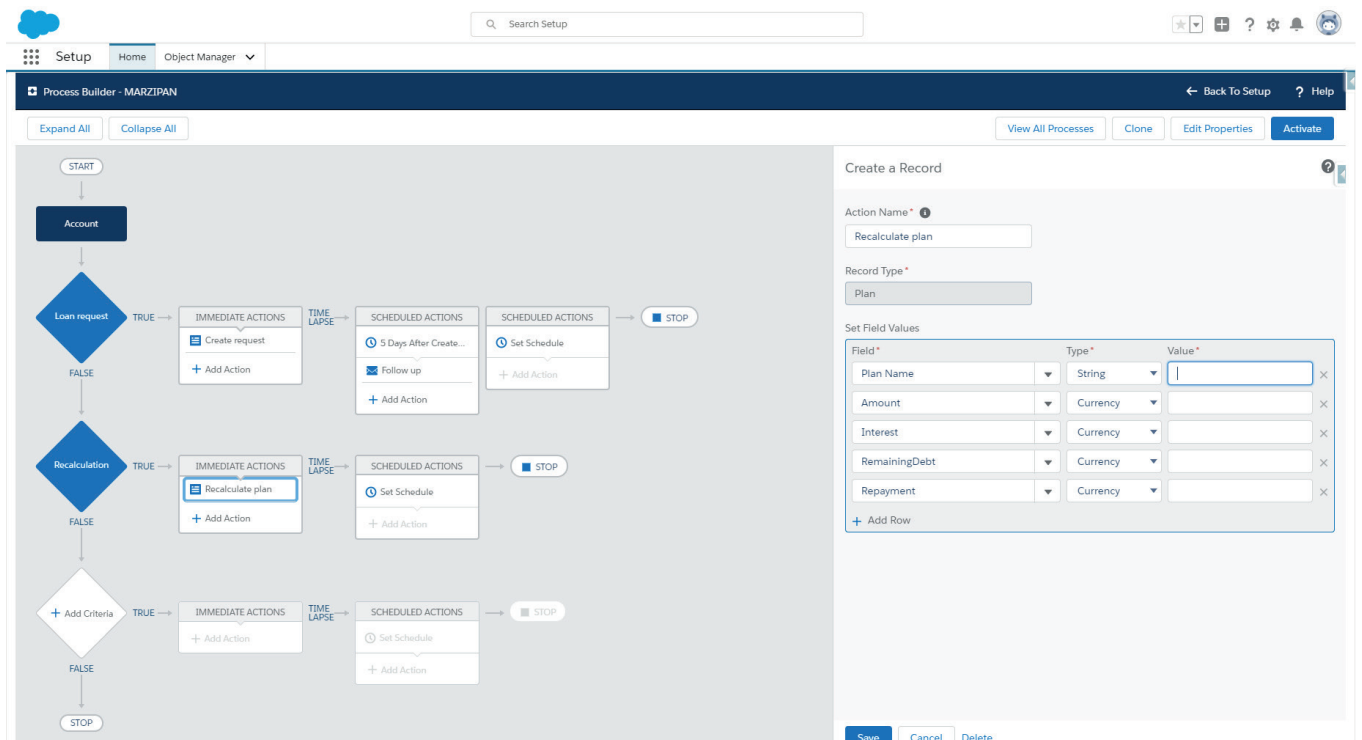


Abbildung 2: Der Process Builder in Salesforce

Abbildung 3: Salesforce MARZIPAN App

Für den Financial-Services-Bereich stellt Salesforce die „Salesforce Financial Services Cloud“ bereit. Sie bietet den Fachbereichen der Bank ein modernes Banking-Ökosystem auf Basis einer CRM-Plattform, das gezielt die Konsolidierung von Kundendaten und Echtzeitinteraktion in den Vordergrund stellt.

EINBINDUNG DER MARZIPAN-KALKULATION IN SALESFORCE CRM

Salesforce eignet sich in vielerlei Hinsicht als Plattform für moderne Banken-IT-Lösungen. Die Plattform selbst bietet bereits verschiedene Bankprozesse an, dennoch besteht für bestimmte Themenbereiche Bedarf für weiteren Business-Content. Ein Beispiel ist die Konditionsermittlung beziehungsweise die Zins- und Margenkalkulation für das Kundengeschäft, wenn der vollständige Verkaufsprozess inklusive Preisfindung in Salesforce abgebildet werden soll. In diesem Use-Case führt der Salesforce-Prozess den Bankberater durch das Kundengespräch, während im Hintergrund die Angebotskonditionen für die verkaufsrelevanten Kundenprodukte ermittelt und dem Berater angezeigt werden. Technisch erfolgt diese Berechnung im

Beispiel über den MARZIPAN Kalkulations-service, der über den Salesforce-eigenen Process Builder direkt in den Geschäftsprozess eingebunden wird (siehe Abbildung 2).

Durch die Bereitstellung der Kalkulation als App und die Einbindung über den Process Builder ist keine harte Kopplung an einen dedizierten Prozess gegeben. Der Bank steht vielmehr die gesamte Kalkulationslogik der Standardsoftware MARZIPAN an beliebiger Stelle in den Bankprozessen zur Verfügung. Die bankfachlichen Einsatzmöglichkeiten sind vielfältig und reichen von der Bestimmung der exakten Preisuntergrenze, der Ermittlung des Kontoplans bis hin zur Berechnung von Vorfälligkeitsentgelten.

Von entscheidender Bedeutung sind dabei, im Vergleich zu IDV-Lösungen, die Revisionsunsicherheit, die Flexibilität im Einsatz sowie die geprüfte Qualität der Berechnungen durch den Einsatz von Standardsoftware.

Für die exemplarische Erstintegration von MARZIPAN in Salesforce wurde von msgGillardon – um eine möglichst nahtlose Integration zu ermöglichen – eine App mittels Salesforce Technologie entwickelt. Die Bank kann die MARZIPAN-App bei

Bedarf direkt in Salesforce als App aktivieren und einsetzen.

In einer Freemium-Variante steht die Effektivzinsberechnung kostenfrei für Testzwecke zur Verfügung. Für den produktiven Einsatz werden bedarfsgerechte Premiumangebote folgen. Mit Freischaltung der MARZIPAN App wird der originale Salesforce-Objektumfang um den Kalkulationsrahmen zur Zinsberechnung erweitert. Die Kommunikation zwischen Salesforce und den Kalkulationsservices erfolgt (für den Nutzer unsichtbar) im Hintergrund über REST-Services. Grundsätzlich können über diesen Weg nahezu alle Berechnungsfeatures und KPIs aus MARZIPAN bedarfsgerecht in den bankindividuellen Salesforce-Prozessen bereitgestellt werden.

ZUSAMMENFASSEND: ZUR BEDEUTUNG VON PLATTFORMEN UND ÖKOsystemEN

Die Digitalisierung hat einen signifikanten Einfluss auf das Banking der Zukunft. Bereits jetzt ist deutlich zu erkennen, dass Plattformen und Ökosysteme an Bedeutung gewinnen werden. Im Retailgeschäft sind Plattformen schon heute ein wesentlicher

Absatzkanal, zum Beispiel in Gestalt der Vergleichsplattformen für das Kredit- und Finanzierungsgeschäft. Auch im Firmenkunden- und Kommunalfinanzierungsgeschäft deuten sich vergleichbare Entwicklungen an.

Gleichzeitig müssen aber auch die Bearbeitungsprozesse innerhalb einer Bank konsequent weiter digitalisiert werden, um die Kosten im Griff zu behalten und mittelfristig deutlich zu senken. Es liegt daher nahe, die bankfachlichen Domänen des allgemeinen Kundenbeziehungsmanagements (CRM) und der Bankproduktberatung inklusive Preisfindung/Zinskalkulation näher zusammenzubringen oder gar zu verschmelzen.

Dies schafft Value (Wert) für den Kunden und die Bank gleichermaßen. Die von msgGillardon verfolgte Multi-Plattform-Strategie der Standardsoftware ermöglicht eine flexible Einbindung sowohl in öffentliche als auch in bankinterne Plattformen. Das Benutzerinterface kann hierbei wahlweise von der Plattform selbst oder von MARZIPAN gestellt werden – sofern der konkrete Prozess ein derartiges Interface überhaupt erfordert.

Der Ansatz von Salesforce, die eigene Plattform offen für Software von Drittanbietern zu gestalten und den Betrieb in die Cloud zu legen, weist ebenfalls einen Weg in die Zukunft. Die Anforderungen unter

anderem der DSGVO und der IT-Sicherheit müssen hierbei selbstverständlich eingehalten werden, um das Vertrauen der Kunden langfristig zu sichern.

msgGillardon ist mit der MARZIPAN Salesforce App ein erster Schritt zur tiefen Integration der Kalkulationssoftware in die weitverbreitete Salesforce-CRM-Plattform gelungen – in Verbindung mit sechs Jahren Salesforce-Erfahrung (Silber Partner) verknüpfen wir damit die fachlichen und technischen Aspekte in diesem noch jungen, aber sehr dynamischen Umfeld. ■

Ansprechpartner



Stefan Siegler
Vice President Salesforce
stefan.siegler@msg-gillardon.de



Andreas von Heymann
Geschäftsbereichsleiter MARZIPAN
andreas.von.heyman@msg-gillardon.de