

SERVICEORIENTIERUNG PUR!

Claudia Gabler

CRM_Dass Kundenservice für Viseca nicht nur ein Schlagwort, sondern ein Versprechen an Privat- und Geschäftskunden ist, beweist der Spezialist für bargeldloses Bezahlen mit seinem serviceorientierten CRM-System. Dieses dient dem gesamten Kreditkartenunternehmen als Basis für freudvollen Kundenservice sowie internen und externen Anwendern für optimierte und automatisierte Prozesse.



Grosse Mitarbeiter-, Kunden- und Partnerorientierung bei Viseca: Das Unternehmen implementierte eine CRM- und Contactcenter-Lösung, welche sämtliche Daten – von der Beratung über Zusatzinfos bis hin zu Dienstleistungen – konsolidiert und im CRM aufzeigt.

Mit rund einer Million Kartenkunden ist Viseca Card Services SA eine der führenden Kartenherausgeberinnen in der Schweiz. Basierend auf den weltweit führenden Marken MasterCard und Visa bietet Viseca eine breite Produktpalette für Partner im Retail Banking, Private Banking oder ausserhalb des Finanzbereichs an. Als Geschäftsbereich der Aduno Gruppe, die das gesamte Spektrum an Dienstleistungen rund um den bargeldlosen Zahlungsverkehr abdeckt, gehört sie zu hundert Prozent verschiedenen renommierten Schweizer Banken.

Vor drei Jahren begab sich Viseca auf die Suche nach einer flexiblen, skalierbaren CRM-Plattform, welche die Bedürfnisse der ganzen Unternehmensgruppe abdecken kann. Die Abbildung und Unterstützung der unterschiedlichen Prozesse und komplexen Produktstrukturen war eine der Hauptanforderungen an das neue CRM-System bei Viseca. Die Plattform sollte zudem gruppenweit eingesetzt werden. Darüber hinaus sollte die neue Lösung Partnerbanken wie auch Vertriebspartner in den Arbeitsprozess des Kreditantrags flexibel und modern einbinden, inklusive individueller Steuerung aller Berechtigungen.

Da die bestehende CRM-Software bei Viseca stark an die Geschäftsprozesse des Unternehmens angepasst war, wäre eine Migration auf eine neue Version der alten Software gleich aufwendig wie die Einführung eines neuen Systems gewesen. Viseca entschied sich daher, die bestehende CRM-Applikation abzulösen und durch BSI CRM zu ersetzen.

«Wir haben mit Viseca eine CRM- und Contactcenter-Lösung implementiert, welche sämtliche Daten – von der Beratung über Zusatzinfos bis hin zu Dienstleistungen – konsolidiert und im CRM aufzeigt. Das Besondere daran ist, dass alle Partner – interne Mitarbeiter wie externe Serviceerbringer – die gleichen Prozesse nutzen, welche im CRM hinterlegt sind. So können beispielsweise Partnerbanken Prozesse anstossen und dazu nutzen, Anfragen komplett automatisch zu bearbeiten bzw. bei entsprechenden Mandanten prüfen zu lassen», erklärt Urs Frick, BSI-Projektleiter für Viseca.

Serviceorientierte Architektur

Die neue Applikation nutzt die Vorteile einer serviceori-

entierten Architektur (SOA), wie die Modularität und die Wiederverwendbarkeit der Services. Stefan Kämpfer, Head Business Management bei Viseca: «Unser Ziel war eine flexible CRM-Applikation, in SOA geschrieben, bei der wir unsere Eigenentwicklungen in ein gutes GUI einbinden und neue Services daraus anbieten können. Dieses Ziel haben wir gemeinsam mit BSI erreicht und arbeiten bereits am nächsten Meilenstein.» So plant Viseca über BSI CRM die Prozesse auf dem Webbrowser verfügbar zu machen, sodass die Partner das CRM mit ihren spezifischen Sichten bearbeiten und die Prozesse via Web – ergänzend zur aktuellen XML Schnittstelle – nutzen können. «Der grosse Vorteil in diesem nächsten Meilenstein liegt in der Kontrolle, Flexibilität und Steuerung der Prozesse, welche intern wie extern gleich abgewickelt werden», erklärt Urs Frick.

Geschäftslogik und Systemintelligenz verschmelzen

BSI CRM entspricht den Anforderungen zum «Joint Development», also der Zusammenarbeit zwischen BSI und einem eigenen Service-CRM-Entwicklungsteam innerhalb der Aduno Gruppe. Aduno profitiert dadurch von Lieferantenunabhängigkeit, einer höheren Kostentransparenz und flexibler Anpassung. Auch die Mitarbeiter sind von der einfachen Benutzeroberfläche begeistert: «Den Anwendern gefiel das Tool sofort», erklärt Stefan Kämpfer. «BSI verstand unser Geschäft bereits beim ersten Pilot sehr schnell und lieferte interessante Anregungen zur Optimierung der Prozesse.»

Automatisierung von Routineaufgaben im Contactcenter

Als erster Schritt wurde BSI CRM unter dem Namen «Agios» im New-Account-Bereich von Viseca eingeführt, also bei der Erfassung und Prüfung von Kreditkartenanträgen. Wo der Agent sich früher auf Checklisten und Arbeitsanleitungen stützen musste, führt heute der Process Wizard durch den komplexen Prozess des Kartenantrags und der Kontoeröffnung.

Viele Prüfungen, die der Agent früher selbständig durchführen musste, sind in Agios nun automatisiert. Durch die Integration interner und externer Bonitätsinformationen und einer Automatisierung der Prüfungen kann ein

«Die Erwartungen der Kunden sind hoch. Dass neben dem Back Office nun auch unser Contactcenter an das BSI CRM angebunden ist, hat gewiss zum Hotline-Testsieg beigetragen.» *Katja Hämmerli, Head Callcenter Viseca*

Antrag sicherer, einfacher und schneller bearbeitet werden. Das System unterstützt den Agent mit einem Regelwerk bei der Beurteilung, ob ein Antrag genehmigt werden kann oder ob ein anderes Produkt angeboten werden sollte. Das Regelwerk besteht aus einem Antrags-Scoring-Modell, welches durch die Business-Analyse laufend angepasst und optimiert wird.

Effizienz- und Qualitätssteigerung

«Bereits kurz nach der Einführung spürten wir Effizienz- und Qualitätsgewinne», sagt Stefan Kämpfer. Darüber hinaus ist die Schulung neuer Mitarbeitenden in kürzerer Zeit zu bewältigen als zuvor, denn die Mitarbeitenden können die Prozessabläufe teilweise zusammen mit der Applikation erlernen. Die Prozesse und die jeweiligen Produktdefinitionen sind im System integriert. Dank einfacher Oberfläche und der Reduktion der am Bildschirm angezeigten Informationen ist das System intuitiv verständlich.

Schritt für Schritt zur unternehmensweiten Plattform

Im nächsten Schritt wurde der Kundendienst angebunden. Im Gegensatz zur Kontoeröffnung, wo ein stark reglementierter Prozess wichtig ist, zählt beim Kundendienst, flexibel auf die Kundensituation eingehen zu können. Hier wurde nur der Einstieg mit der Identifikation des Kunden straff geführt. Danach ist Flexibilität bei der Erfüllung der Kundenanfragen gewährleistet. Das System unterstützt den Agent mit der übersichtlichen Bereitstellung der relevanten Informationen. Wie gut Viseca die Betreuungsprozesse im Griff hat, zeigt nicht zuletzt der Hotline-Testsieg (CMM 3/2011). Katja Hämmerli, Head Callcenter Viseca dazu: «Wir haben uns sehr über das tolle Resultat gefreut. Die Erwartungen der Kunden sind hoch. Dass in jedem einzelnen Kundenkontakt Herzblut steckt, hat gezählt, aber dass neben dem Back Office nun auch unser Contactcenter an das BSI CRM angebunden ist, hat gewiss zu diesem Testsieg beigetragen.» ■

Highlights der BSI-CRM-Lösung für Viseca

- Abbildung einer Vielzahl unterschiedlicher Prozesse und komplexer Produktstrukturen
- Abbildung gesetzlich reglementierter Prüfprozesse
- Flexible Prozessführung – je nach Erforderlichkeit
- Effizienz- und Qualitätsgewinne: qualitativ bessere Auftragserfassung und weniger Schulungsaufwand
- Komplexe Berechtigungslogik, z. B. Anbindung von Partnerbanken und Vertriebspartnern
- Moderne Technologie dank SOA