



## BANK FÜR SOZIALWIRTSCHAFT KLARE SICHT AUF ALLE KUNDEN

### AUF EINEN BLICK

„Weil die gesamte Kommunikation zwischen Vertrieb und dem Markt Service Center heute über SAP CRM läuft, sparen wir jedes Jahr allein in diesem Bereich rund 100.000 Euro.“

#### Uwe Beister

Leiter Allgemeine Organisation  
und Projektleiter SAP CRM bei der  
Bank für Sozialwirtschaft

#### Unternehmen

- Name: Bank für Sozialwirtschaft
- Sitz: Köln/Berlin, weitere 12 Standorte in Deutschland
- Branche: Kreditinstitut
- Produkte und Services: Leistungsspektrum einer Universalbank
- Betriebsergebnis: 32,8 Mio. EUR (30.06.2009)
- Bilanzsumme: 5,556 Mrd. EUR (30.06.2009)
- Angestellte: 313
- Internetadresse: [www.sozialbank.de](http://www.sozialbank.de)
- Partner: SAP Consulting und maihiro GmbH
- Internetadresse: [www.maihiro.com](http://www.maihiro.com)

#### Herausforderungen und Chancen

- Ablösung der alten, proprietären Kundeninformationssysteme
- SAP CRM mit vorhandener SAP-ERP-Anwendung und Fremdsystemen (z. B. für das Dokumentenmanagement) integrieren

#### Projektziele

- Einheitliche 360-Grad-Sicht auf Kunden
- Transparenz bei kundenspezifischen Prozessen
- IT-Unterstützung für aktive Vertriebssteuerung
- Kundenbezogenes Aufgaben- und Terminmanagement

#### SAP-Lösungen und -Services

SAP Customer Relationship Management (SAP CRM)

#### Highlights der Implementierung

- Sämtliche Customizing-Wünsche der Mitarbeiter im Budgetrahmen erfüllt
- Nur sieben Monate Projektdauer
- Hohe Akzeptanz bei den Anwendern

#### Entscheidung für SAP

- Unternehmen verfolgt seit Juni 2006 konsequente SAP-Strategie
- Leichte Integration mit vorhandener Branchenlösung (SAP for Banking)

#### Hauptnutzen für den Kunden

- Lückenlose Informationen zum Kunden in einer einzigen Übersicht
- Transparente Bearbeitungsstände
- Beschleunigte und kostengünstigere Kommunikation zwischen Vertrieb und Administration
- Verbessertes Kundenservice durch bestmögliche Informationsgrundlage
- Effiziente Planung von Kampagnen
- Rasche Bewertung der Kundenprofitabilität
- Minimierung manueller Fehlerquellen
- Kürzere Prozessdurchlaufzeiten

#### Vorhandene Systemlandschaft

- Hardware: PC und Windows based Terminals (Citrix/Terminalserverfarm)
- Betriebssystem: Windows

#### Integration von Nicht-SAP-Produkten

- MS Office (z. B. Word und Outlook)
- Textbausteinverwaltung
- Dokumentenmanagement-System D3
- Andrena (Depotbuchhaltung)
- ZEB-Control (Deckungsbeitragsrechnung)



**Bank**  
für Sozialwirtschaft

#### Kundenbericht

Integrated Marketing, Sales und Service für Banken



Die Bank für Sozialwirtschaft (BfS) ist ein Spezialkreditinstitut für Unternehmen und Organisationen der Sozial- und Gesundheitswirtschaft. Weil die Bank seit Jahren dynamisch wächst, sind moderne Vertriebsinstrumente heute unverzichtbar. Mit SAP® Customer Relationship Management (SAP CRM) hat die BfS nun volle Transparenz über Kunden und Bearbeitungsstände – und kann den Vertrieb aktiv und effizient steuern.

Wie hoch ist der Deckungsbeitrag eines Kunden? Welche Kreditverträge besitzt er? Und welche Dokumente hat er in den letzten 30 Tagen erhalten? Mit SAP CRM erhalten BfS-Angestellte alle wichtigen Kundeninformationen jetzt in einem einzigen System. Früher waren Kundendaten über rund ein Dutzend Softwarelösungen verteilt. Um ein ganzheitliches Bild vom Kunden zu bekommen, mussten sich die Vertriebsmitarbeiter in verschiedenen Systemen anmelden und zwischen ihnen hin und her springen. Aufwendig gestaltete sich auch die Kommunikation zwischen dem Vertrieb und dem für die Administration zuständigen Markt Service Center (MSC). Hierfür wurden pro Jahr rund 100.000 Faxseiten versendet. Zum Beispiel beauftragten Vertriebsmitarbeiter das MSC auf diesem Weg damit, Kundenverträge zu erstellen. „Studien besagen, dass ein Fax alles in allem einen Euro kostet“, weiß Uwe Beister, Leiter Allgemeine Organisation und Projekt-

leiter SAP CRM bei der BfS. „Weil die gesamte Kommunikation heute über SAP CRM läuft, sparen wir jedes Jahr also rund 100.000 Euro.“

Eingeführt wurde SAP CRM Anfang 2008 gemeinsam mit SAP Consulting. Prozessdesign und Implementierung erfolgten dann schrittweise mit der maihiro GmbH als Partner von Januar bis August 2009. „Die Zusammenarbeit mit maihiro war hervorragend. Wir haben alle Customizing-Wünsche unserer Mitarbeiter im Budgetrahmen umgesetzt“, sagt Beister. „Obwohl es mehr als hundert waren.“

SAP CRM ermöglicht eine vorher nicht gekannte Transparenz über Kunden und Kundenprozesse. Die Software ist mit dem vorhandenen Dokumentenmanagement-System integriert. Dadurch können BfS-Mitarbeiter mit einem Klick in Kundendokumente wie Briefe, Legitimationsunterlagen oder Verträge aller Art abspringen.

Zudem lassen sich aktuelle Bearbeitungsstände, Kundentermine und Erwartungschancen für Neugeschäfte bequem abrufen. Die Suche im CRM-System erfolgt ganz einfach über die Konto- oder die Geschäftspartnernummer. „Wir verwenden SAP CRM auch, um den Vertrieb aktiv und effizient zu steuern“, erklärt Uwe Beister. Mit der Funktion Opportunity Management verwaltet und dokumentiert die BfS beispielsweise Geschäfte in Anbahnung und führt Vertriebsanalysen durch. Die Erstellung von Besuchsberichten und Nachfolgeterminen erfolgt über das Aktivitätenmanagement. Genutzt wird SAP CRM derzeit von etwa 100 Vertriebsmitarbeitern in den zehn BfS-Geschäftsstellen sowie von 30 Angestellten im Kölner MSC.

## SAP Deutschland AG & Co. KG

Hasso-Plattner-Ring 7

69190 Walldorf

T 08 00 / 5 34 34 24\*

F 08 00 / 5 34 34 20\*

E info.germany@sap.com

www.sap.de

\* gebührenfrei in Deutschland



50 097 224 (09/09)

© 2009 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects S. A. in den USA und anderen Ländern. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.