



## CRM Einführung bei der Aktivbank AG.



### AKTIVBANK AG

#### Kunde

Aktivbank AG

#### Branche

Finanzdienstleister

#### Ausgangssituation

- Vielfältige, nicht integrierte Datenquellen
- Mangelnde Abbildung spezieller und individueller Geschäftsprozesse im CRM-System

#### Rolle der ec4u

- CRM-Prozessberatung
- Umsetzung der Anforderungen mit SAP CRM
- Migration auf SAP CRM 4.0
- Anbindung von Lotus Notes
- Zusammenführung unterschiedlicher Datenquellen zu einem Datenbestand

#### Nutzen

- 360° Sicht auf den Kunden
- Abteilungsübergreifende Prozesse für Vertrieb und Controlling
- Aktuelles, aussagekräftiges Reporting

#### Technologien

- SAP CRM 3.0
- Lotus Notes
- Datenbank: IBM DB/2

ec4u expert consulting ag  
Zur Giesserei 19-27B  
76227 Karlsruhe  
Tel +49 (0) 721 46 476-100  
Fax +49 (0) 721 46 476-299  
info@ec4u.de  
www.ec4u.de

Die Realisierung einer verbesserten E-Mail-Korrespondenz im CRM-System der Aktivbank führte zu einer lückenlosen Dokumentation der Kommunikation mit mehr als 2.500 Kunden. Dabei sorgt eine systematische Gruppierung für mehr Klarheit im Risikomanagement.

#### KURZPORTRAIT AKTIVBANK AG

Die Aktivbank AG ist ein Institut für spezielle Finanzdienstleistungen im Bereich der Zentralregulierung, des Factorings (Ankauf offener Forderungen) und der Absatzfinanzierung.

Die strategische Ausrichtung der Aktivbank AG ist die gezielte Unterstützung mittelständischer Unternehmen. Zielgruppe der Aktivbank AG sind Kooperationen und deren Mitglieder (Anschlusshäuser), die aus einer Gemeinschaft unabhängiger Unternehmen mit gemeinsamer Zielsetzung in Marketing und Einkauf von Waren und Dienstleistungen besteht.

#### ANFORDERUNGEN ZUR OPTIMIERUNG DER VERTRIEBSPROZESSE

Zur weiteren Verbesserung der Vertriebsabläufe und Betreuung ihrer Kunden und Partner, definierte die Aktivbank AG folgende Anforderungen:

- das frühzeitige Erkennen täglicher Veränderungen bei mehr als 2.500 Kunden
- die Darstellung wesentlicher Kunden- und damit entscheidungsrelevanter Daten auf einen Blick (Kunden-Cockpit)
- die Bereitstellung konsolidierter Informationen für die Entscheidungsebene der Aktivbank AG.

Durch die Einführung von SAP CRM 3.0 konnte die ec4u expert consulting ag bereits vorhandene, unterschiedliche Datenquellen zu einem gemeinsamen Datenbestand zusammenführen.

Somit wurde eine gesteigerte Informationsqualität über die Kooperationen und deren Anschlusshäuser erreicht. Auf Basis dieser Informationen wurden im nächsten Schritt abteilungsübergreifende Prozesse für Vertrieb und Controlling implementiert.

Die zentrale Verfügbarkeit von aktuellen und historischen Kundeninformationen ermöglicht der Aktivbank AG eine personalisierte Kundenbetreuung und stellt dem Management die notwendige Informationsbasis zur Entscheidungsfindung bereit. Auch den Anwendern werden wichtige Informationen über das 360°-Kunden-Cockpit zur Verfügung gestellt und über die implementierten Ampelfunktionen wird aktiv auf kritische Entwicklungen eines Kunden der Aktivbank AG hingewiesen.

#### HIGHLIGHTS

Ein wesentlicher Meilenstein in der Realisierungsphase des CRM-Projektes war die Bereitstellung der diversen Schnittstellen zur Integration der unterschiedlichen Datenquellen.

Die Anwendungen befinden sich seit dem Sommer 2004 im Echtbetrieb, wobei kontinuierlich Prozess- und Funktionalitätserweiterungen erfolgen. In diesem Zusammenhang fand u. a. eine Migration auf SAP CRM 4.0 und eine Anbindung von Lotus Notes statt.