

Projektbericht: akf servicelease optimiert Geschäftsprozesse mit CURSOR-CRM

Guter Service macht den Unterschied

Die akf servicelease GmbH setzt auf CURSOR-CRM, um Geschäftsprozesse zu straffen und den Kundenservice erlebbar zu verbessern. Wenige Wochen nach Inbetriebnahme der Software sind die Fortschritte im Geschäftsalltag schon deutlich spürbar.



Mit intelligenten
Mobilitätstslösungen...

Der Name transportiert die Botschaft: Guter Kundenservice hat für die akf servicelease GmbH höchste Priorität. Das Wuppertaler Unternehmen ist ein erfolgreicher Anbieter für gewerbliches Fuhrparkleasing und Flottenmanagement in Deutschland und Europa.

„Fahrzeuge sind vergleichbare Güter“, sagt Michael Bernhardt, Leiter EDV und IT-Manager bei akf. „Qualität definiert sich also vor allem darüber, was man um die Kfz herum anbietet, nämlich guten Service.“

Das umfassende Leasing- und Dienstleistungsangebot dient letztlich einem Zweck: Kunden in ihren Märkten anforderungsgerecht von Aufgaben zu entlasten, die nicht zum Kerngeschäft zählen. „Unser Ziel ist, Ihren Vorsprung zu vergrößern“, lautet das Motto der akf servicelease.

IT optimiert kundenorientierte Geschäftsprozesse

Wer auf dem hart umkämpften Leasing-Markt punkten will, muss seine Prozesse kundenorientiert modellieren und schnell auf neue Marktgegebenheiten reagieren können. Moderne IT-Systeme und kurze Entscheidungswege sind Voraussetzung dafür.

Um ihre Geschäftsabläufe weiter optimieren zu können, hat akf servicelease das vorhandene CRM-System abgelöst und CURSOR-CRM eingeführt. Zum 1. April 2009 wurde die java-basierte CRM-Lösung in den Produktivbetrieb übernommen. „Sie erlaubt ein umfangreiches Customizing in Eigenregie, sogar ohne Programmierkenntnisse“, nennt Bernhardt einen wesentlichen Pluspunkt. „Damit unterstützt die Software optimal unser Geschäftsmodell möglichst kurzer time-to-market-Zeiten.“

Den Anspruch schneller Handlungsfähigkeit erfüllte auch die Implementierung der Software: Binnen zwölf Wochen war das Projekt abgeschlossen, trotz besonderer Herausforderungen bei der Datenintegration.

Unternehmensweiter Einsatz geplant

Mittelfristig sollen alle Abteilungen bei akf servicelease die neue CRM-Lösung nutzen, auch für interne Prozesse. Bislang arbeiten in erster Linie die Bereiche Fuhrparkmanagement und Customer Care damit. „Aufgrund der offenen Systemarchitektur werden wir in näherer Zukunft

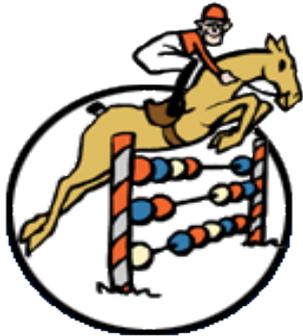


... und fitten Fahrzeugen...

die schon vorhandenen Schnittstellen in unser ERP-System erweitern, um die Geschäftsprozesse noch stärker mit dem CRM-System zu verzahnen“, erläutert Michael Bernhardt.

Spürbare Vorteile im Geschäftsalltag

Die Vorteile der neuen Lösung in der Praxis sind offenkundig. Beispielsweise werden neue Geschäftskontakte im CRM-System erfasst und – abhängig vom Status der Kundenbeziehung – per bidirektionaler Online-Schnittstelle mit dem ERP-System synchronisiert. Eine doppelte Erfassung und Bearbeitung von



... meistern akf-Kunden
alle Hürden!

Daten erübrigt sich. Die Datenbasis ist somit nicht nur stets aktuell, sondern dank Dublettenprüfung durch das CRM-System bei der Neuanlage von Datensätzen auch besser vor Fehlern geschützt. Ebenfalls einfacher geworden ist das Vertriebscontrolling, weil nun jederzeit problemlos beliebige Reports erzeugt werden können.

Auch die Unterstützung der Akquisition durch die Telefonagenten wurde verbessert und auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten: Ein speziell entwickeltes Modul reduziert nicht nur die erforderlichen Klicks zur Zusendung von Infomaterial per Mail, Fax oder Post auf ein Minimum, sondern vereinfacht auch die Planung von Gesprächsterminen mit Kundenbetreuern sowie die Verwaltung von Folgeterminen und Erinnerungen.

Ein weiteres Beispiel für Prozessoptimierung ist das Strafzettelmanagement: Eingehende Bußgeldbescheide werden ins Aktivitätenmanagement des CRM-Systems eingetragen und an den Fahrer bzw. Kunden weitergeleitet. Sofern ein Bescheid nicht bezahlt wird, ist darin eindeutig dokumentiert, wie und wann der Vorgang bearbeitet wurde. So können ziel- und faktensicher notwendige Folgeschritte eingeleitet werden.

Flexible Anpassung an neue Marktanforderungen

Die ersten Praxiserfahrungen mit der neuen CRM-Lösung sind viel versprechend und bestätigen die hohen Erwartungen. Entscheidend dabei: die Akzeptanz der Mitarbeiter. Schon die Systemschulung war von Offenheit, Interesse und Engagement der künftigen Anwender geprägt. Im kreativen Dialog entstanden viele neue Ideen, die möglicherweise schon in der nächsten Projektphase realisiert werden sollen. So gestalten die Mitarbeiter „ihre“ Lösung aktiv mit.

„CURSOR hat dasselbe Verständnis von Customer Satisfaction wie wir“, fasst Michael Bernhardt seine Erfahrungen zusammen. „Alle aufgetretenen Fragen und Probleme wurden professionell und zeitnah bearbeitet.“ Eine gute Basis für Projekte zur Erweiterung und Optimierung der Software, die zweifellos folgen werden, denn: „Ein CRM-System ist nur dann effizient, wenn es stetig den aktuellen Anforderungen des Geschäfts angepasst wird.“

Über akf servicelease

Seit mehr als 40 Jahren unterstützt die akf-Gruppe ihre Kunden unter anderem in allen Fragen des gewerblichen Fuhrparkleasing. Auch für die Themen Absatzfinanzierung, Anschaffung mobiler Investitionsgüter oder auch die betriebliche Altersvorsorge steht die Gruppe mit der akf bank sowie der akf leasing zur Verfügung. Das zum Vorwerk-Konzern gehörende Unternehmen zählt heute mit fast 60.000 Fahrzeugen und innovativen Expansionsplänen zu den führenden Anbietern im Markt. Markenzeichen der akf servicelease sind ein pffiffiges Rennpferd und sein Jockey, die als witzige (im Internet animierte) Zeichenfiguren zeigen, wie perfekter Service funktioniert. www.akf-servicelease.de

Ihr Kontakt zu CURSOR

Herr Andreas Lange, Vertriebsleiter der CURSOR Software AG, freut sich auf Ihre Fragen: andreas.lange@cursor.de | Tel. +49 (0)641 - 40000 – 500 | www.cursor.de