



CRM Einführung bei der Swisscard auf Basis von MS CRM

AECS
SWISScard

Kunde

Swisscard AECS AG

Branche

Finanzen

Ausgangssituation

- Eigenentwicklung auf JAVA Basis
- Lange Bearbeitungszeiten für Kartenanträge
- Hohe Kosten bei Änderungen der Formulare

Rolle der ec4u

- Interface Beratung
- MS CRM Integration

Nutzen

- Hochflexible Anwendung
- Effizienzsteigerung um 25%

Technologien

- MS CRM 4.0
- .Net 3.0
- SSRS (Reporting)
- Webservices

Durch die Implementierung AP CRM konnte der Auftragsbearbeitungsprozess der Swisscard weitgehend automatisiert und wesentlich effizienter gestaltet werden.

MARKTFÜHRER IN DER SCHWEIZ

Swisscard AECS AG ist ein Joint Venture der Credit Suisse AG und American Express. Mit einem Marktanteil von 25%, über 1Mio. Karten und mehr als 30 verschiedenen Kartenprodukten ist Swisscard AECS AG der Marktführer in der Schweiz. Das Unternehmen mit Sitz in Horgen - im Kanton Zürich - beschäftigt über 600 Mitarbeitende.

TAUSENDE ANTRÄGE TÄGLICH

Die bisher verwendete Eigenentwicklung für die Kartenantragsbearbeitung bot Swisscard kaum Flexibilität bei Änderung oder Anpassung der Prozesse. Es fielen hohe Kosten an, wenn neue Kreditkartenprodukte eingeführt wurden. Viele Prozesse wurden noch nicht automatisiert und verursachten in der Administrative hohe Aufwände und lange Bearbeitungszeiten.

Da für einen Antrag die Daten von insgesamt bis zu 12 Systemen verarbeitet und integriert werden müssen, stellte die erforderliche Lösung hohe Anforderungen an die Transaktionssicherheit und Flexibilität der Schnittstellen. Täglich müssen zudem tausende Anträge sortiert, bewertet und bearbeitet werden, zahllose Briefe verlassen über eine Printing Schnittstelle das Office. Gleichzeitig erforderte die schnelle Erledigung aller Aufgaben, die nicht automatisiert durchgeführt werden können, kurze Ladezeiten, performante Prozesse und eine hohe Verfügbarkeit.

AP CRM: DYNAMISCH, FLEXIBEL, ERWEITERBAR – WIE DER MARKT

ec4u implementierte für Swisscard die Lösung AP CRM, eine auf dem Standard von MS CRM 4.0

aufbauende Erweiterung der Sales Prozesse zur automatisierten Erfassung, Prüfung und Bewertung von gescannten Kartenanträgen.

Insgesamt sorgen über 150 unterschiedliche Schnittstellenmethoden für die Kommunikation mit den 12 Systemen im Hintergrund, die leise und effizient Daten zur Verfügung stellen oder Neuanträge registrieren. Mehr als 180 Workflows beinhalten die komplizierte Geschäftslogik, die für die korrekte Bewertung, Weiterleitung und Finalisierung der Anträge zuständig ist, sodass sich kein Mitarbeitender persönlich mit den stets gleichen Arbeitsschritten befassen muss.

„Mit der Einführung von CRM haben wir bezüglich der Bearbeitung von Kreditkartenanträgen einen grossen Schritt gemacht. Ich bin sehr zufrieden wie das Projekt verlaufen ist.“

Andy Zürcher, Manager Application Processing & Risk Operation Center, Swisscard AECS AG

Die Arbeit wird über einen Webbrowser und wenige, übersichtliche Formulare erledigt, auf denen automatisch alle offenen Punkte und mit dem Antragsstellenden zu klärenden Fragen hervorgehoben werden.

EFFIZIENZSTEIGERUNG UM 25%

Mit AP CRM ist Swisscard nun in der Lage, flexibel auf Änderungen des Marktes zu reagieren und mit minimalem Aufwand neue Produkte in ihre Prozesse zu integrieren. Ganz besonderes Augenmerk wurde darauf gelegt, dass die Lösung weitgehend ohne externe Hilfe erweitert



Kunde

Swisscard AECS AG

Branche

Finanzen

Darum kann der überwiegende Teil der für das Business relevanten Prozesse ohne eine einzige Zeile Programmcode und nur über MS CRM Formulare durch Mitarbeitende der Swisscard selbst angepasst werden. Die Einführung eines neuen Produktes beispielsweise ist nur noch ein Aufwand von wenigen Mausklicks. Das bedeutet eine erhebliche Kostenersparnis.

Seit der Einführung von Microsoft Dynamics CRM verzeichnet Swisscard bei gewissen Prozessen eine Effizienzsteigerung von durchschnittlich 25%. Das Ziel, Standardflows zu automatisieren und Mitarbeitende nur noch dort einzusetzen, wo es notwendig ist, ist damit umgesetzt worden.

Auch beim Reporting wurde eine große Verbesserung erzielt. Dank CRM können Reports jederzeit schnell und einfach abgerufen werden. Insgesamt ist dem Marktführer in der Schweiz mit AP CRM ein wichtiger Schritt gelungen, um seine Kunden und Neukunden mit optimaler Servicequalität zu begeistern.

“ Die Zusammenarbeit mit ec4u Projektmitarbeitern war stets professionell, kollegial und angenehm, obwohl auch schwierige Zeiten unser gemeinsames Projekt prägten.

Dank grossem Fachwissen rund um MS CRM und flexiblen Einsatz von Ressourcen seitens ec4u, haben wir es geschafft unseren Antragsbearbeitungsprozess weitgehend zu automatisieren und effizienter zu gestalten. Die neue Lösung findet bei internen Anwendern grossen Anklang und ist sehr anpassungsfähig für zukünftige Innovationen.“

*Savino Giuralarocca, Project Manager,
Swisscard AECS AG*