

## FINANCE

### Anforderung

- ▶ CRM- und Baufinanzierungs-  
lösung in 12 Monaten
- ▶ Online-Zugriff auf geschäfts-  
relevante Daten

### Lösung

- ▶ BRAIN FORCE CRM und  
BRAIN FORCE Baufinanzierung  
als Browser-basierte Anwendungen
- ▶ Aktualisierung aller wichtigen  
Daten im Bestandssystem

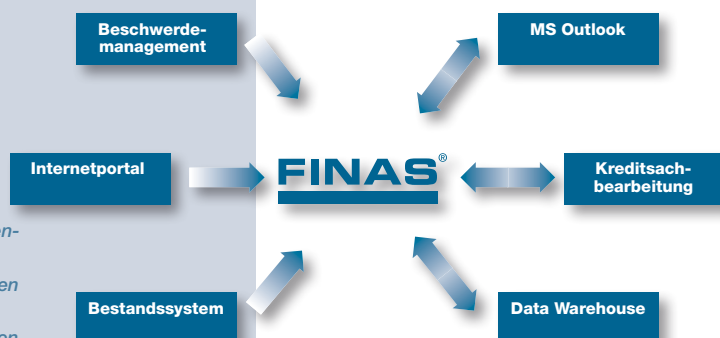
### Ergebnis

- ▶ Integration zahlreicher Systeme  
durch Schnittstellen
- ▶ Verbesserte Benutzeroberfläche
- ▶ Umfassendes Front-Office-Tool
- ▶ Fristgerechte Lieferung

### Vorteile

- ▶ Optimierte Geschäftsprozesse
- ▶ Mehr Effizienz bei Kundenfragen
- ▶ Höhere Kundenbindung
- ▶ Schnellere System-Performance

Zahlreiche Anwen-  
dungen wurden  
über Schnittstellen  
mit dem FINAS-  
System verbunden



## CRM- und Baufinanzierungslösung in Rekordzeit implementiert

In nur 12 Monaten realisierten Experten von **BRAIN FORCE** und der Baden-Württembergischen Bank AG (BW-Bank) gemeinsam zwei maßgeschneiderte, Browser-basierte Anwendungen. Diese bieten mehr als 1.000 Mitarbeitern am Hauptsitz und in den Niederlassungen einen zentralen Online-Zugriff auf die geschäftsrelevanten Daten.

Nur ein Jahr stand für das Projekt zur Verfügung. Dank hervorragendem Projektmanagement und einer optimalen Zusammenarbeit wurde das Ziel erreicht. Weiteres Highlight neben der extrem kurzen Projektdauer war die Integration zahlreicher Systeme mittels Schnittstellen. Inzwischen profitiert die BW-Bank von zahlreichen optimierten Geschäftsprozessen und einer deutlich verbesserten Benutzeroberfläche an den Beraterarbeitsplätzen.

### Zentraler Zugriff auf geschäftskritische Daten

Im Bestandssystem werden alle wichtigen Daten in Echtzeit aktualisiert. „Für uns ist entscheidend, einen Online-Zugriff auf diese Informationen zu ermöglichen – und zwar insbesondere für die Berater draußen“, erklärt Claudia Michaelis, Gruppenleiterin im Bereich Vertriebssysteme. Deshalb wurde **BRAIN FORCE CRM** über leistungsfähige Schnittstellen mit dem Bestandssystem verknüpft. Das Ergebnis ist ein Front-Office-Tool für den Berater, das ihm den Zugriff auf alle benötigten kundenbezogenen Informationen ermöglicht – zum Beispiel die Konto- oder Depotdaten. „Somit kann er Kundenfragen innerhalb von Sekunden beantworten. Daraus resultieren höhere Kundenzufriedenheit und mehr Effizienz.“

### Perfekter Ablauf bei der Baufinanzierung

Im ersten Schritt wird zumeist nur eine Kurzberatung zur Baufinanzierung gewünscht. „Denn der



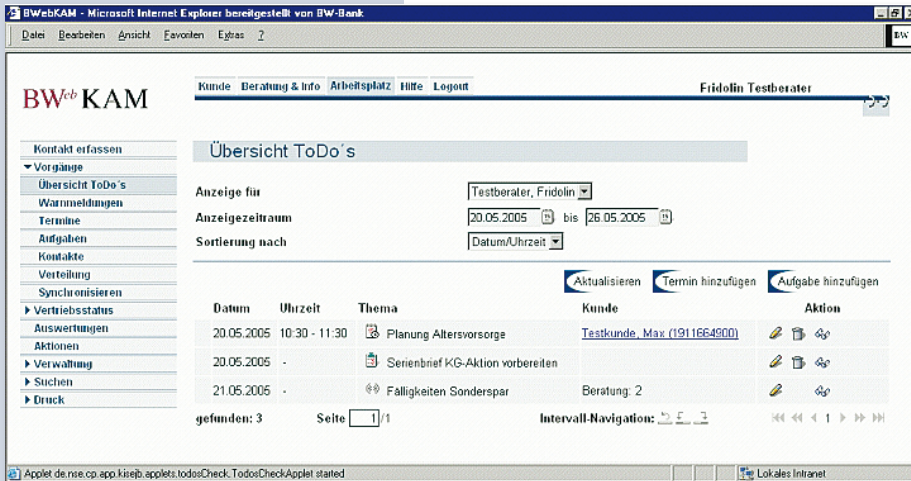
Kunde will zunächst wissen, welche Finanzierungsform für ihn geeignet ist – ob es z.B. eine Lebensversicherung sein sollte. Produkt und Anbieter spielen zu Beginn noch keine Rolle“, so die Gruppenleiterin. Außerdem zahlt sich die perfekte Integration der Lösungen aus: Die Kundendaten aus dem Bestandssystem stehen in **BRAIN FORCE CRM** zur Verfügung und können auch in **BRAIN FORCE Baufinanzierung** genutzt werden.

### Mehr Tempo bei der Kreditbearbeitung

**BRAIN FORCE CRM** ermöglicht den Mitarbeitern in den Geschäftsstellen den maßgeschneiderten Überblick auf jede Kundenbeziehung. In die CRM-Lösung eingegebene kreditrelevante Daten werden in die Kreditsachbearbeitung übernommen. Dadurch wird der Kreditbearbeitungsprozess angestoßen. „Die Experten von **BRAIN FORCE** haben beide Systeme perfekt integriert“, lobt Michaelis. „Deswegen müssen die Daten nicht doppelt erfasst werden – höhere Effizienz ist die Folge.“

„Die Spezialisten von **BRAIN FORCE** waren höchst flexibel, wenn es darum ging, auf unsere Wünsche einzugehen oder Termine zu vereinbaren – das war mehr als positiv!“

Claudia Michaelis, Gruppenleiterin Vertriebssysteme, BW-Bank



Die übersichtliche To-do-Liste ermöglicht eine höhere Kundenbindung und ist intuitiv zu benutzen

### Höchsteffiziente Marketingkampagnen

Die Marketingabteilung nutzt **BRAIN FORCE CRM** zum Kampagnenmanagement. Dazu wird zunächst im Data Warehouse die Zielgruppe ermittelt. Das könnten zum Beispiel alle männlichen Kunden zwischen 30 und 35 Jahren sein, die noch keine Immobilie besitzen. Die Trefferlisten lassen sich in **BRAIN FORCE CRM** importieren. So werden aus den Analyseergebnissen konkrete Aufgaben abgeleitet, die der Vertriebsmitarbeiter in der To-do-Liste der CRM-Lösung findet. Nach der Kampagne bietet **BRAIN FORCE CRM** die Möglichkeit, diese auszuwerten. Zusätzlich werden die Kontaktdaten periodisch zurück in das Data Warehouse übermittelt. „Dank der perfekten Integration von **BRAIN FORCE CRM** mit dem Data Warehouse werden unsere Marketingkampagnen wirklich effektiv!“, lobt Michaelis.

### Optimale Kunden-Prozesse

Die BW-Bank fokussiert sich auf Firmen- und gehobene Privatkunden. Über die unterschiedlichen Zielgruppen hinweg haben die Mitarbeiter der BW-Bank jederzeit den vollständigen Überblick auf die Kundenbeziehungen. Das ist möglich dank **BRAIN FORCE CRM** und der Anbindung weiterer Anwendungen über Schnittstellen. So wird zum Beispiel bei Privatkunden der Vermögensstatus optimal dargestellt. Maßgeschneidert haben die Spezialisten von **BRAIN FORCE** insbesondere die Lösung für die Firmenkunden. Die Berater profitieren davon, dass ihnen nun alle relevanten Daten sofort zur Verfügung stehen: „Das sind unter anderem Ertragszahlen oder die Strukturen der Konzerne“, erläutert Michaelis. „Mit diesen Informationen besteht ein hervorragender Überblick auf die Kundenbeziehungen.“

### Verbesserte Kundenbindung

Läuft ein Produktvertrag aus, werden automatisch aus verschiedenen bestandsführenden Systemen To-dos generiert und in die Aufgabenliste des Kundenbetreuers eingestellt. So kann dieser den

Kunden von einer Vertragsverlängerung oder einem alternativen Produkt überzeugen – eine höhere Kundenbindung ist die Folge. Dieser Ablauf wurde zum Beispiel für auslaufende Kreditverträge im Kreditbearbeitungssystem, für fällige Festgelder und für das Beschwerdemanagement realisiert.

### Hohe Benutzerfreundlichkeit

Dank der webbasierten Browser-Lösung sowie der optimierten Oberfläche und Menüführung kann der Berater einfacher und schneller navigieren. „Dadurch wurde die Performance des Systems verbessert“, erläutert die Gruppenleiterin. „Außerdem ist die Lösung selbsterklärend und intuitiv zu benutzen. Das lässt sich am positiven Feedback der Anwender ablesen.“

### Hervorragende Kooperation beim Projekt

Die Zusammenarbeit zwischen **BRAIN FORCE** und der BW-Bank klappte hervorragend – eine wichtige Voraussetzung, um das Projekt in nur einem Jahr zu bewerkstelligen. „Hinzu kamen ein perfektes Projektmanagement von beiden Seiten sowie eine sehr gute Kommunikation. Zum Beispiel gab es im Lenkungsausschuss nichts zu eskalieren und keine Krisengespräche, wie sie oft nötig sind.“ Weitere Pluspunkte sind in den Augen von Michaelis das hervorragende Preis-/Leistungsverhältnis sowie die Möglichkeit, als Pilotkunde zahlreiche individuelle Anforderungen realisieren zu können. Außerdem: „Die Spezialisten von **BRAIN FORCE** waren höchst flexibel, wenn es darum ging, auf unsere Wünsche einzugehen oder Termine zu vereinbaren – das war mehr als positiv!“

### Über die Baden-Württembergische Bank

Die Baden-Württembergische Bank ist die Kundenbank im Konzern der Landesbank Baden-Württemberg (LBBW). Die BW-Bank übernimmt als operativ selbstständige Einheit die Geschäftsfelder Privat- und Unternehmenskundengeschäft mit einem besonderen Fokus auf den Mittelstand in Baden-Württemberg. Über eine Million Privatkunden und rund 25 000 Unternehmen werden heute in mehr als 200 Filialen bundesweit betreut. Die BW-Bank mit Sitz in Stuttgart bietet darüber hinaus für ihre exportorientierten, mittelständischen Kunden über 20 Auslandsstützpunkte, die strategisch über den gesamten Globus verteilt sind.

## Über BRAIN FORCE

**BRAIN FORCE** ist ein führendes IT-Unternehmen für Software und Services. Das Unternehmen entwickelt und implementiert Business-Lösungen, optimiert ITK-Infrastrukturen und rekrutiert IT-Experten. Die Lösungen basieren auf Best-Practice-Vorgehensweisen, effektiven Services und innovativen Produkten. Kunden reduzieren so ihre Total Cost of Ownership, erhöhen die Produktivität und steigern ihren Geschäftserfolg.

Die **BRAIN FORCE** Software GmbH mit Sitz in München und Niederlassungen in Frankfurt und Köln ist Teil der börsennotierten **BRAIN FORCE HOLDING AG**, Wien. Die deutsche Gesellschaft zählt rund 400 Mitarbeiter, erzielte im Rumpfgeschäftsjahr 2009 (1.1. - 30.9.2009) einen Umsatz von knapp EUR 29 Mio. und trägt damit etwa die Hälfte zum Konzernumsatz bei.