



SELL  MORE



Referenzbericht

Individualisierte CRM-Lösung für ein Factoring Unternehmen

Ein CRM für den Factoring-Spezialisten

Jede Finanzsituation ist so individuell wie ein Fingerabdruck. Die **A.B.S. Global Factoring** hat es sich zur Aufgabe gemacht, genau diesen finanziellen Fingerabdruck eines Unternehmens unter die Lupe zu nehmen. Durch den Kauf von Forderungen unterstützt der Mittelständler Firmen, liquide zu bleiben und ihren tagtäglichen Geschäften nachzugehen. Dafür ist ein professionelles CRM die beste Arbeitsgrundlage für den Finanz-Dienstleister.

Das konzern- und bankenunabhängige Factoring Unternehmen startete 1996 als 1-Mann-Firma und zählt heute zu den Marktführern in Deutschland. Neben dem deutschen Mutterunternehmen mit Hauptsitz in Wiesbaden/Hessen zählen noch Tochtergesellschaften in Österreich, Schweiz, Schweden sowie Slowenien zur Gruppe des Finanz-Dienstleisters.

Mehr Effizienz für Vertrieb und Kundenbetreuung

Die Idee für ein neues CRM-System entwich der Unzufriedenheit mit dem vorherigen System. Das bis dato genutzte MS Dynamics als Desktoplösung war nicht auf die Bedürfnisse des Unternehmens angepasst und umständlich in der Handhabung. „Von der vertrieblichen Seite war das ehemalige System nur eine Adressverwaltung. Es waren keine Steuerung von Aktionen und auch keine vertrieblichen Auswertungen möglich. Wir haben aber durchaus den Anspruch und damit die Anforderung, dass ein System unseren Vertrieb sowohl steuern als auch kontrollieren kann“, berichtet Angela Hofmeister, Vertriebsmitarbeiterin bei A.B.S. Global Factoring. Auch die Abteilung der Kundenbetreuung nutzte bislang viele Excel Tabellen, um die notwendigen Steuerungsprozesse abzubilden, wie z.B. Übersichten zum Erhalt der betriebswirtschaftlichen Auswertungen (BWA) bis hin zu Geburtstagslisten. „Diese Excel- und Zettel-Wirtschaft sollte abgeschafft werden“, ergänzt Stefan Pütz, Leiter der IT-Abteilung.



Das Projekt

Ziele und Anforderungen

- Individuelle Prozesse als Finanzdienstleister/Factor automatisieren
- Digitalisierung und Zentralisierung der Angebotslegung
- Automatisierte Erstellung von individuellen Konditionsvereinbarungen
- Verträge und Vertragsdaten zentralisieren
- Einführung Vertriebscontrolling
- Ablöse von MS Dynamics und diverser Excel-Listen
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit und Akzeptanz
- CRM Spezialisten finden, um individuelles Factoring Business abzubilden

Nutzen und Vorteile

- Schnellere Angebotserstellung
- Automatisierung der Kundenanliegen
- Höhere Transparenz in den Projekten
- Einfache und effektive Prozesse im Vertrieb
- betriebswirtschaftliche Kennzahlen zentralisieren
- individuelle Datensätze mit Abhängigkeiten
- systematische Verwaltung von Verträgen
- individuelles Berichtswesen
- zielgerichtete Kundenbetreuung

Projektdetails

- Nutzergruppen: Vertrieb, Marketing, Kundenbetreuung
- Integrationen zu: Outlook, Mailchimp, DocuWare, Web to lead
- CRM Nutzer: 50
- Produkt: Sage CRM
- Projektstart: Februar 2018 (1. Workshop)

Genauso individuell wie die Finanzsituation ihrer Kunden, waren nun auch die Anforderungen der A.B.S. Global Factoring an eine neue CRM-Lösung. Nach der Sichtung von passenden CRM-Partnern hat sich der Finanzdienstleister letztlich für die Sellmore



GmbH als Projektpartner entschieden.

„Wir benötigten ein sehr starkes Customizing. Gerade im Bereich Factoring ist die Abbildung von komplexen Prozessen in einem CRM nicht so einfach aufzusetzen. Herr Oelsner, Key Account Manager von Sellmore, hat uns mit individuellen Lösungsvorschlägen und auch mit den Erfahrungswerten von anderen Projekten im Finanzbereich überzeugt“, begründet Stefan Pütz die Entscheidung. „Und zudem hatten wir das bessere Bauchgefühl.“

Vom Standard zur individuellen Lösung

Die CRM-Wahl fiel auf Sage CRM und im Februar 2018 startete das Projekt. Nachdem A.B.S. Global Factoring die internen Projektrollen verteilt hatte, fand der erste Workshop mit Sellmore statt. Gemeinsam definierten die Teilnehmer die Prozesse, die als wichtige Grundlage für das Customizing des CRMs dienen. „Bei dem Workshop zeigte uns Herr Oelsner, was Sage bereits im Standard kann und schärfte unseren Blick dafür, was wir noch benötigen“, erinnert sich IT-Leiter Pütz. So konnte sich das Team von A.B.S. Global Factoring anschließend Gedanken darüber machen, welches Maskenlayout gewünscht und welche Datensätze benötigt werden. Parallel dazu setzte Sellmore das Testsystem auf und begann mit der Entwicklung.

Keyfacts A.B.S. Global Factoring

- Branche: Factoring, Finanz-Dienstleister
- USP: Analyse der individuellen Finanzierungssituation, Expertise in Kauf von Forderungen
- Gründung: 1996
- 56 Mitarbeiter in Deutschland
- Standort: Wiesbaden / Hessen
- Weitere Standorte: Schweden, Österreich, Schweiz, Slowenien

Die Schlüsselbegriffe: Kommunikation und clevere Integration

Gerade die Phase der Umsetzung von definierten Anforderungen bedarf viel und vor allem guter Kommunikation. An dieser Stelle erinnert sich die Vertriebsmitarbeiterin Angela Hofmeister: „Was ich persönlich sehr angenehm fand: Wir hatten Herrn Oelsner als zentralen Ansprechpartner. Die Rolle als Sprecher für Sellmore hat er sehr gut übernommen. Wir sind nicht aufgefordert worden, mit 35 verschiedenen Personen zu sprechen.“

Zu den A.B.S.-seitigen Anforderungen gehörten auch die Integrationen zu verschiedenen weiteren Business-Software-Systemen. Dazu zählen unter anderem das E-Mail-Marketing-Tool MailChimp, um An- und Abmeldungen des A.B.S.-Newsletters automatisiert ins CRM zu übertragen. Das sichert eine saubere Datenbasis sowie eine korrekte Abbildung der DSGVO-Anforderungen. Außerdem wurden der Exchange Server mit Office 365 für die Kalendersynchronisation sowie DocuWare für das Dokumentenmanagement integriert. „Und wir haben das Kontaktformular unserer Website in Sage integriert. Sobald Anfragen über das Formular eingehen, werden diese direkt als Interessent im CRM hinterlegt“, erklärt Stefan Pütz.

Es galt also, viele To-dos zu erledigen, aber: „Wir hatten nie das Gefühl, allein gelassen zu sein. Herr Oelsner war immer für uns ansprechbar“, lobt Angela Hofmeister.



„Bei Sellmore gab es einen zentralen Ansprechpartner, der immer für uns erreichbar war.“
Angela Hofmeister

Was hat die CRM-Einführung gebracht?

Bei dieser Frage herrscht Einigkeit. Das neue CRM hat einen entscheidenden Vorteil gebracht: Die internen Prozesse werden einfacher. Excel wurde abgeschafft und Anfragen an Kunden, wie zum Beispiel Erinnerungen, dass die Einreichung neuer oder abgelaufener Dokumente fällig wird, werden nun automatisch und nicht mehr manuell über die Kundenbetreuer verschickt.

Transparenz für mehr Effizienz

Ein weiterer positiver Effekt der CRM-Einführung ist die geschaffene Transparenz bei A.B.S. Global Factoring. Das Projektteam hat sich für einheitliche Berechtigungen innerhalb einer Gesellschaft entschieden. Das heißt: „Jeder Vertriebsmitarbeiter weiß zu jedem Zeitpunkt, wie der Stand in jedem Projekt ist. Dadurch haben wir eine bessere Transparenz innerhalb der Organisation“, erklärt Hofmeister und ergänzt: „Das ist so gewollt, denn wir arbeiten als Team. Es muss jeder in der Lage sein, alles zu tun und zu sehen. Bei der Kundenbetreuung ist das genauso: Jeder Kollege kann auf jeden Kunden zugreifen.“ Da genau diese Transparenz so wichtig ist, ist die



Ausweitung der CRM-Lösung auf die weiteren Unternehmen der Gruppe bereits geplant. Die Einführung des CRM bei den Tochtergesellschaften in der Schweiz und in Österreich wurde bereits in Angriff genommen. Auch für eine Tochtergesellschaft im Health Care Segment, die Deutsche Gesellschaft für privatärztliche Abrechnung dgpar GmbH, ist die Anwendung projektiert.

Fazit

Die Akzeptanz der individualisierten Sage CRM-Lösung unter den Mitarbeitern ist hoch. Nach den positiven Erfahrungen mit dem CRM und Sellmore als Projektpartner ist nicht nur die Ausweitung der Nutzung der CRM-Lösung auf weitere Tochterunternehmen geplant. Zusätzlich steht als nächstes die Integration in die ERP-Lösung FSP an. Angela Hofmeister: „Wir haben noch einiges geplant.“

Die Projektbeteiligten



Angela Hofmeister
Vertrieb

Telefon: +49 (611) 977 10 199
E-Mail: angela.hofmeister@abs-ag.com



Marcus Feick
Kundenbetreuung &
Neukundenintegration, Prokurist

Telefon: +49 (611) 977 10 151
E-Mail: marcus.feick@abs-ag.com



Stefan Pütz
IT-Abteilungsleiter

Telefon: +49 (611) 977 10 127
E-Mail: stefan.puetz@abs-ag.com



Franz Oelsner
Account Manager

Telefon: +49 (351) 89 67 110
E-Mail: franz.oelsner@sellmore.de

Keyfacts Sellmore GmbH

- Branche: CRM-Software Spezialist
- USP: Produktunabhängige CRM-Beratung und Implementierung mit Fokus auf Integrationen
- Gründung: 2008
- Mitarbeiter: 35
- Standorte: Dresden, Leipzig, München, Stuttgart für Projekte in der D-A-CH Region
- CRM Projekte: Über 400
- Zertifiziertes Beratungsunternehmen für das Förderprogramm go-digital

Wir beraten Sie gern.



www.sellmore.de