

Im Mittelpunkt des Handelns ...

*gesteigerte Effizienz in Markt und Marktfolge
durch ein CRM-System auf Basis der Steps Business Solution*

IKB International



Der Kunde

IKB International S.A. mit Sitz in Luxemburg bietet mittelständischen Unternehmen in Deutschland eine aktive und umfassende Finanzstrukturberatung an. Dabei werden nicht nur einzelne Kredite, sondern die gesamte Bilanzstruktur des Unternehmens fortlaufend analysiert und mittels geeigneter Finanzinstrumente optimiert. Hierzu gehören vor allem Zins- und Währungsderivate, die maßgeschneidert in Bezug auf die finanzwirtschaftliche Ertrags- und Risikostruktur des Unternehmens konzipiert und eingesetzt werden. Die Luxemburger Tochtergesellschaft der ‚IKB Deutsche Industriebank AG‘ setzt mit ca. 30 Mitarbeitern ein Volumen von mehr als 2 Milliarden € im Jahr um.

„Als besonders positiv habe ich die fristgerechte Umsetzung des Projektes in dem sehr knapp gesteckten Zeitrahmen von nur 2 1/2 Monaten empfunden. Projekte in dieser kurzen Zeit abzuwickeln und produktiv nutzen zu können, ist in unserer Branche nicht üblich.“



Robert Spliid, Geschäftsführender Direktor
(IKB International S.A.)

Die Ausgangslage

Kundeninformationen wurden dezentral in verschiedenen Lösungen gepflegt. Dabei handelt es sich vor allem um Informationen zu Geschäftsabschlüssen, Vertragsdokumente, Besuchsberichte, Korrespondenzdaten mit Telefonaten, Faxen und E-Mails, Präsentationen usw.

Die Kommunikation zwischen Markt und Marktfolge war aufwändig über normale Dateiablagen und E-Mail gesteuert.

Zudem stand den Marktmitarbeitern nur ein geringer Teil der Informationen offline zur Verfügung.

Die dezentrale Datenhaltung erschwerte auch die zeitnahe Zusammenführung von Geschäftszahlen für Auswertungen und Analysen und band Kapazitäten vor allem in der Prozessüberwachung. Für die geplante Ausweitung der Geschäftstätigkeit war daher eine effiziente und zentrale Lösung gefragt.

Die Herausforderung

Ziel war unter anderem die Zentralisierung aller relevanten Informationen zu einem Kunden, welche in einer SQL-Datenbank gehalten werden mussten. Der Kunde sollte wieder in den Mittelpunkt der Prozesse gestellt und die Abläufe für alle beteiligten Bereiche transparent gemacht werden. Die Informationen sollten abteilungsübergreifend in gleicher Weise und der jeweils notwendigen Tiefe zur Verfügung stehen.

Der Administrationsaufwand für die Überwachung von Prozessschritten musste erheblich reduziert und die Kommunikation zwischen Markt, den Kundenbetreuern in den Niederlassungen des IKB Konzerns und der Marktfolge möglichst automatisiert werden. Die notwendige Aufgabensteuerung bei Abschluss eines neuen Geschäftes sollte effizient durch einen automatischen Workflow gesteuert und überwacht werden. Dies galt sowohl für die Einhaltung von Fristen als auch für die Bereitstellung notwendiger und gesetzlich vorgeschriebener Informationen und Vertragsdokumente an Kunden und Mitarbeiter. Auch das Eskalationsmanagement bedurfte einer Optimierung.

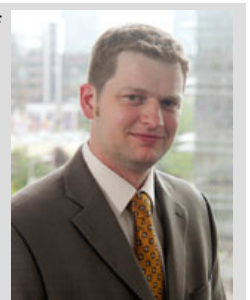
Zudem sollte das System die Flexibilität und Offenheit besitzen, Schnittstellen zu den branchenüblichen Treasury Systemen bereitstellen zu können.

Weiterhin galt es diese Daten den Marktmitarbeitern offline verfügbar zu machen und die periodischen Auswertungen, Statistiken und Analysen zu liefern, ohne dass diese manuell aus verschiedenen Systemen zusammengetragen werden müssen.

Eine weitere große Herausforderung war der knappe Zeitrahmen, welcher für die Realisierung der ersten Stufe des CRM – Systems gesteckt wurde.

Der erste Kontakt fand auf der CeBit 2005 statt. Die Präsentation des Standardsystems und der Plattform in Luxemburg Mitte April. Die Auftragserteilung erfolgte Ende April, die Umsetzung begann Mitte Mai und bereits zum 01.07.2005 konnte das CRM-System produktiv gehen und wird seit dem umfangreich genutzt und erweitert.

„Mein besonderes Augenmerk lag auf einer hohen Flexibilität und Offenheit bezogen auf das System, die Umsetzung und natürlich auch den Partner. Das Ergebnis spricht für sich und bestärkt uns im weiteren Ausbau des CRM-Systems.“



Christian Herber
Leiter IT u. Organisation
(IKB International S.A.)

Im Mittelpunkt des Handelns ...

*der hoch innovative und stark wachsende Mittelstand,
das Rückrat der deutschen Wirtschaft*

Die Lösung

Seit dem 01.07.2005 werden die Prozesse rund um die Bereiche Markt und Marktfolge nun mit dem CRM-System abgebildet, Workflows generiert und überwacht, sowie Geschäftsdaten zur Analyse aufbereitet und bereitgestellt.

• **Transparente Kundeninformationen**

beinhalten alle notwendigen Korrespondenzdaten zu Kunden und notwendigen Kontaktpersonen, die Identitätsdaten der Vertretungsberechtigten, Besicherungen und Limite.

Zu den Kunden und Kontakten stehen alle Informationen über Besuchsberichte, Telefonate, Workshops, Dokumente und E-Mails, Verträgen, Präsentationen, Profilen und Potentialen zur Verfügung.

Eine Verzweigung zu abgeschlossenen Geschäften mit Dealdaten wie Beträgen, Marktwerten, Erträgen, Terminen, Laufzeiten und Fristen sowie dem Workflow der Dealdokumentation ist jederzeit möglich.

• **Workflow und Eskalationsmanagement**

deckt die Steuerung der Dealdokumentation und Vertragsdokumente genau so ab, wie die Überwachung von Identitätsdaten, die Benachrichtigung der Niederlassung und Marktmitarbeiter sowie der Marktfolge und Geschäftsleitung bei neu abgeschlossenen Geschäften, Terminerreichungen oder Statusänderungen.

• **Produkte**

beinhalten neben den Marktinformationen auch Eckdaten zu Antrag- Test- und Regelbetrieb mit Überwachung der Limite und statistische Daten zum Marktinteresse.

• **Limite**

werden aus den Treasury Systemen täglich aktualisiert und überwacht.

• **Abgeschlossene Geschäfte**

enthalten alle Informationen für Markt und Marktfolge, Statistikdaten für Analyse und Reporting, Bestätigungs-Workflows zur Erstellung und Überwachung der Vertragsdokumente, Nominalbeträge, Margen, Erträge, Termine und Fristen, Währungen, Zinssätze und Marktwerte.

• **After Sales Advisory**

Ermöglicht die Überwachung von Kundengeschäften anhand von Marktwert-Schwellen und erstellt automatisierte Vorschläge alternativer Zins- Szenarien.

• **Datenreplikation**

bietet die Bereitstellung gewünschter Daten für die Offline-Nutzung, bis hin zur kompletten Replikation des Datenbestandes samt der Dokumentation gesteuert über Rechte, Alter und Umfang der Daten.

IKB International



Das Ergebnis

Durch den Einsatz des CRM – Systems auf Basis der Steps Business Solution werden die Bereiche Markt und Marktfolge bereits heute optimal in den Geschäftsabläufen unterstützt.

Durch das strukturierte Ablegen der kundenspezifischen Informationen aus allen Bereichen rund um Markt und Marktfolge in einem System schafft die Lösung heute die notwendige Transparenz für eine bestmögliche Kundenbetreuung.

Seit der Einführung des Systems hat die IKB International eine deutliche Zeitersparnis im Bereich der Marktfolge und Prozesssteuerung erreichen können. Das stetige Wachstum von IKB International wird dadurch bestmöglich unterstützt, indem Ressourcen durch Optimierung der Abläufe frei gemacht werden.

So hat es die IKB International geschafft, eine zweistellige Wachstumsrate in Umsatz und Ertrag ohne nennenswerte Erweiterungen des Mitarbeiterstammes abzuwickeln. Werkzeuge für die zeitnahe Analyse- und Reporting bieten zudem eine fundamentale Basis für Produkt und Strategieentscheidungen.

Die IKB International hat nun ein CRM- System an der Hand, welches mit der Innovationskraft und dem Wachstum des Unternehmens Schritt halten kann.

Flexibilität und Erweiterungsmöglichkeiten durch den Einsatz des Entwicklungssystems **Steps Software Factory** ermöglichen es dem Unternehmen neue Wege zu gehen, ohne dadurch an die Grenzen des Systems zu stoßen.

Nutzung der Step Ahead Standardprodukte

- Steps Kontaktmanagement
- Steps Tätigkeiten
- Steps Benutzer- und Rechteverwaltung
- Steps Dokumentenablage und Reporting
- Steps ActiveServer
- **Steps Software Factory**

Ausblick

Die nächsten Schritte zur weiteren Optimierung der Unternehmensabläufe sind bereits geplant und in der Umsetzung.

Robert Spliid, Geschäftsführender Direktor der IKB International, bringt angetrieben durch seine eigene Innovationskraft sowie die flexible, zeitnahe und benutzerfreundliche Umsetzung der bisherigen Anforderungen ständig neue Ideen ein, welche es in Zukunft zu realisieren gilt.

Kontakt:
jucom e.K.
Wiesenstraße 26
57290 Neunkirchen

Tel.: +49 2735 6191 0
Fax: +49 2735 6191 20
info@jucom.de
www.jucom.de