

EGELI Kunden- referenz

ANSPRUCHSVOLLE CRM-LÖSUNG IN 3 PHASEN FÜR CREDITREFORM

Die Creditreform Schweiz suchte nach einer Lösung, die sowohl ihren Gesamtbedarf als Schweizerischer Verband wie auch die Ansprüche ihrer Kreisbüros mit zum Teil individuellen Vorstellungen nachhaltig abdeckte. In drei Phasen wurde das höchst anspruchsvolle Projekt zwischen Kunde und EGELI Informatik AG zu einem Resultat geführt, das aktuell überzeugt und alle Optionen für einen weiteren Ausbau garantiert.

Kunde:

Der Schweizerische Gläubigerverband Creditreform ist ein modernes, genossenschaftlich strukturiertes Unternehmen und bietet exklusiv weltweite Wirtschaftsauskünfte sowie Inkassodienstleistungen aus einer Hand. Ein Netz von rund 180 Geschäftsstellen in Europa und mehr als 165'000 Unternehmen sind beteiligt. Sieben selbständige Kreisbüros (rund 200 Mitarbeitende) mit Zentrale in St.Gallen erfüllen in der Schweiz den Zweck, die Mitglieder vor Debitorenverlusten zu schützen.

Ausgangslage:

Der gesamte Kundenstamm der Creditreform Schweiz soll vereinheitlicht, das Datenmanagement professionalisiert (Adressmigration, Datenveredelung, Datenbereinigung) und mit zeitgemässen CRM-Modulen auf den neuesten Stand gebracht werden. Dabei ist zu berücksichtigen, dass sieben einzelne Kreisbüros selbständige Unternehmen im Franchise-System sind, für die eine unabhängige und nicht einsehbare Datentrennung gewährleistet sein muss. Der Support wiederum soll einheitlich über die zentralen Dienste erfolgen. Eine anspruchsvolle Herausforderung, geht es doch gleichzeitig darum, umfassend zu vereinheitlichen und definiert zu separieren.



- «Die 3-Phasenlösung von EGELI Informatik AG hat sich als optimaler Weg erwiesen. Unsere konkreten Bedürfnisse wurden in kooperativer Zusammenarbeit realistisch veranschaulicht und konnten praxisnah verwirklicht werden.»

Claude Federer
Verbandssekretär und Geschäftsführer Zentrale Dienste



EGELI Kunden- referenz

Lösungsfindung:

Die Lösungsfindung erfolgte in drei Phasen. In einem ersten Schritt wurden Adressen und Kontaktdaten CRM-konform migriert und aufgearbeitet sowie die Benutzerverwaltung für die Online-User im CRM integriert. Zudem wurde die Möglichkeit realisiert, direkt aus dem CRM Auskünfte von der Web-Plattform zu beziehen und Daten zu übernehmen. Während in der zweiten Phase die Möglichkeit der Fakturierung aus dem CRM-System im Zentrum stand, ging es in einem dritten Schritt um die Anbindung an die Kunden-Akquisition aus dem CRM, die Outlook-Synchronisation und die Möglichkeit der Abacus Finanzbuchhaltung.

Kundennutzen:

Die Creditreform ist jetzt mit ihrer IT-Lösung bestens aufgestellt, sowohl als Verbandseinheit mit einheitlicher Struktur und Arbeitsweise wie auch mit spezifischen Modifikationen für einzelne Kreisbüros. Die Kundenadressen wurden aufgeteilt in Verbrauchs- und Verrechnungsstellen. Unter jedem Kunden sind die individuellen Produktpreise, die getätigten Auskunftsbezüge und die Saldoveränderungen abgebildet. Historien und Fakten sind im neuen System integriert. Das bisher eher umständliche Gutscheinenwesen (Carnet) funktioniert neu als «Saldobuchhaltung», die jederzeit aktuell ist. Der Verkauf in den Kreisbüros kann dank integriertem Reporting professionell gemanagt und überwacht werden. Besuchsberichte müssen nur noch einmal erfasst und können vielfältig übertragen und genutzt werden. Die Neukunden-Akquisition, erleichtert durch intelligente Anwenderunterstützung, erfolgt in effizienter, erfolgsorientierter Weise. Vollständiges Dokumentieren von Tätigkeiten erlaubt aufschlussreiche Analysen. Einer weiteren Ausbauphase steht nichts im Wege.

INFORMATIK, DIE WEITERBRINGT

