



Acando – Ihr Partner

Acando ist eine Unternehmensberatung, die in Partnerschaft mit ihren Kunden nachhaltige Verbesserungspotenziale identifiziert und diese mithilfe von Informationstechnologien implementiert. Acando bietet ein ausgewogenes Verhältnis von hohem Kundennutzen, kurzen Projektzeiten und geringen Kosten. Die Gruppe beschäftigt rund 1.000 Mitarbeiter in fünf europäischen Ländern, der jährliche Umsatz beträgt etwa 170 Millionen Euro. Acando AB ist an der NASDAQ OMX Nordic gelistet. Unsere Unternehmenskultur basiert auf drei Kernwerten: Teamgeist, Resultate und Leidenschaft.

Kontakte sind Kapital

Effektive Kundenbindung für Finanzdienstleister mit Acando CRM for Banking

Ihre Herausforderung

Der harte Kampf im globalen Wettbewerb fordert Finanzdienstleistern zunehmend existenzielle Kräfte ab. Im Rahmen der Fokussierung auf ihre Kernkompetenzen spielt die kontinuierliche Betreuung der Kunden und die Identifizierung neuer Vertriebspotenziale eine mehr und mehr strategische Rolle. Um das Geschäft weiter auszubauen, sind z.B. situationsbezogene Angebote von großer Bedeutung. Sowohl im Firmen- wie auch im Privatkundenbereich ist eine übersichtliche Darstellung der Gesamtsituation des Kunden („360°-Sicht“) erforderlich, um eine effiziente Beratung zu unterstützen.

Doch den Kundenbetreuern fehlt häufig eine einheitliche und integrierte Vertriebsplattform, die die notwendigen Informationen über den Kunden liefert und kundenorientierte Prozesse im Marketing, Vertrieb und Service unterstützt. Um sich einen Überblick über die Kundensituation zu verschaffen, ist in der Regel die Abfrage verschiedener heterogener Systeme sowie einer einheitlichen Steuerung und Bewertung der Sales-Pipeline erforderlich.

Ebenso mangelt es an Werkzeugen für die zeitnahe und effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen, prozessgesteuerte Erstellung von Angeboten und Verträgen sowie die Steuerung von Vertriebsaktionen.

Unsere Lösung

Acando CRM for Banking bietet auf der Grundlage von Microsoft Dynamics CRM eine ideale Vertriebsplattform für Banken und spezialisierte Finanzdienstleister. Dabei wird das Basissystem um Komponenten erweitert, die der spezifischen, kundenfokussierten Beratungssituation eines Finanzinstituts gerecht werden.

Die Basierung auf Microsoft Dynamics CRM bietet eine Vielzahl überzeugender Vorteile:

- Gewohnte Benutzeroberflächen (Outlook-Client): Das Arbeiten in vertrauter Systemumgebung schafft hohe Anwenderakzeptanz.
- Kompatibilität mit Office-Standards (Word, Excel, Outlook), insbesondere integriertes Kontaktmanagement. Hierbei können in der Firmenkundenbetreuung auch Unternehmenshierarchien dargestellt werden.

Acando ist **Microsoft Gold Certified Partner** mit speziellen Erfahrungen und Kompetenzen im CRM-Bereich.

Dies ist die höchste Auszeichnung, die Microsoft an Unternehmen vergibt. Wir gehören mit diesem Status zu den ersten zertifizierten CRM-Partnern von Microsoft in Deutschland.



- Integrierbarkeit der Unternehmens-IT (operative Systeme und Data Warehouse) für Stammdaten, Kontoübersichten, Produktdaten usw.
- Jeweils aktuellster Produktreifegrad
- Flexible und leicht zu bedienende Werkzeuge für die Systemadministration
- Vergleichsweise geringe Anschaffungs- und Projektkosten)
- Wahlweise Lizenzkauf, Miet- und Software-as-a-Service-Modelle
- Automatisch generierte Aufgabenlisten für Berater und Teams bzw. Abteilungen. Dies können z.B. Terminhinweise zu Fälligkeiten oder gezielte Akquisehinweise sein.
- Cockpitfunktion zur Gesamtdarstellung des Kunden. In dieser Übersicht gewinnt der Berater einen schnellen und komprimierten Überblick über die Kundensituation und des Gesamtengagements. Aus dieser Ansicht heraus kann dann in Einzelvorgänge wie Angebote, Verträge oder Sicherheiten verzweigt werden.

Für die spezifischen Anforderungen der Finanzbranche enthält Acando CRM for Banking Funktionen, die insbesondere die Effizienz in der Kundenberatung und in der Abwicklung von kundenfokussierten Prozessen steigern. Folgende Merkmale kennzeichnen unsere Lösung:

- Workflowgesteuerte Bankprozesse „Out of the Box“. Für z.B. komplexe Kreditprozesse im Firmenkundengeschäft sind bereits Workflows in dem System abgebildet, die eine stringente Bearbeitung des Kreditentscheidungsprozesses vom Lead über den Vertragsabschluss bis zu End-of-Term-Aktivitäten des Vertrages gewährleisten.

Acando CRM for Banking – Schlüsselfunktionen:



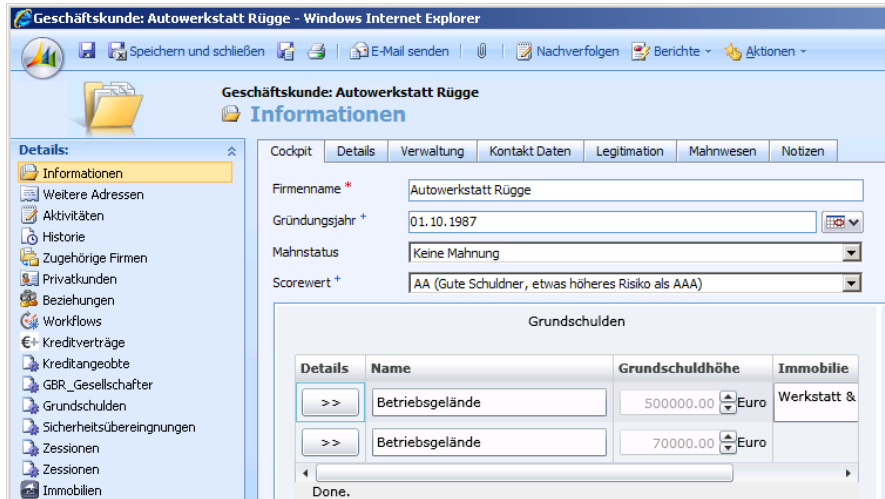


Acando CRM for Banking bietet effektiven Nutzen für

- den Kundenberater
- das Vertriebsmanagement
- die Geschäftsleitung
- die IT
- das Marketing
- Finanzen/Controlling

Acando CRM for Banking ist damit die übergreifende Vertriebsplattform für die Branche und zentraler Einstiegspunkt für den Berater. Der Beratungsprozess wird zielgerichtet unterstützt

und geführt, von der systemseitig generierten Aktivität über die Sicht auf das Gesamtengagement bis zu workflowgesteuerten Angebots- und Vertragserstellungen.



Acando CRM for Banking: Ausschnitt aus der Engagementübersicht

Ihr Nutzen

Abhängig von den beteiligten Bereichen eines Finanzunternehmens bietet Acando CRM for Banking folgenden Nutzen:

Für den Kundenberater

- Klare Steuerung des Vertriebsprozesses über Aktivitätenliste
- Hohe Transparenz durch Engagement-Übersicht (360°-Sicht)
- Verfügbarkeit und Aufbereitung aller vertriebsrelevanten Informationen
- Qualitätsverbesserung durch stringente Führung durch die Prozesse Lead – Antrag – Angebot – Vertrag

Für das Vertriebsmanagement

- Steuerung über automatisierte Aktivitäten/Handlungsempfehlungen und Teamaktivitäten (Delegieren von Vertriebsaktivitäten)
- Schnelle Sicht auf Gesamtengagements
- Einfache Anpassung von Prozessen
- Effektives Vertriebscontrolling/Pipeline-Management

Für die Geschäftsleitung

- Investitions- und Zukunftssicherheit
- Strategischer Partner Microsoft
- Acando ist hochspezialisierter Partner im Bankenbereich
- Kostenreduzierung durch effektive Vertriebsprozesse

Für die IT

- User Acceptance durch gewohntes Look & Feel
- Vollständige Outlook-Integration
- Kurzer Einführungszeitraum
- Risikominimierung (SaaS, Releasefähigkeit, Technologie)

Für das Marketing

- Planung/Steuerung von Kampagnen
- Leistungsfähige Selektion (auch über Relationen)
- Marketingcontrolling
- Möglichkeiten Workflow Engine/Data Mining

Für Finanzen / Controlling

- Vertriebs- und Marketingcontrolling
- Schnelle und kostengünstige Einführung
- Risikominimierung / keine Kapitalbindung SaaS-Modell
- Geringe Admin-Aufwände

Kontakt:

Acando GmbH
Millerntorplatz 1
20359 Hamburg

Tel. +49 40 82 22 59-0
Fax +49 40 82 22 59-100

E-Mail: info@acando.de
<http://www.acando.de>

**Ihre Vorteile mit Acando**

Acando bietet mit CRM for Banking bankspezifische Erweiterungen und damit eine ideale Basis für die Entwicklung einer individuellen Vertriebsplattform im Bankenbereich.

- Der Mehrwert der Lösung wird für alle relevanten Nutzergruppen und Entscheider transparent.
- Der Prozess der Geschäftsanbahnung bis zum Vertragsabschluss ist in allen Einzelschritten unterstützt und dokumentiert.
- Die Branchenkompetenz der Acando ermöglicht eine schnelle, kostengünstige und zielgruppen-gerechte Projektumsetzung.
- Acando ist Microsoft Gold Partner mit speziellen Erfahrungen und Kompetenzen im CRM-Bereich.
- Acando ergänzt dies um Beratungs- und Servicepakete wie z.B. Prozessberatung, CRM-Einführungsmethodik und Software as a Service.
- Acando bietet mit einem branchenfokussierten Business Consulting tiefe Finanzexpertise aus zahlreichen IT-Projekten bei Finanzdienstleistern, u.a. bei Kunden wie comdirect bank, IKB, Landesbanken und Sparkassen sowie Kunden im VR-Verbund.
- Acando hat auch weitere vertriebsorientierte Lösungen in der Finanzbranche realisiert, z.B. Call Center, Service Center, Kundenportale, Vertriebspartnerportale etc.
- Acando bietet IT-Consulting mit hohem Grad an Technologieexpertise: Beratung, Entwicklung, Implementierung von integrierten Standard- und Individuallösungen.

