

Intrum Justitia (Schweiz)

Transparenz, abteilungsübergreifende Prozessunterstützung und durchgängiger Informationsfluss mit einem zentralen System

Die Ausgangssituation

Im Jahr 2006 wuchs das Portfolio von Intrum Justitia in der Schweiz um rund 35.000 neue Forderungen. In Sachen Kunden- und Systemmanagement vertraute die Schweizer Niederlassung lange Zeit auf eine eigens entwickelte CRM Lösung. Durch das enorme Wachstum und die damit verbundenen neuen Anforderungen an ein übergreifendes System, stieß die bisher genutzte Lösung schnell an ihre Grenzen.

Die deutsche Niederlassung setzte zu diesem Zeitpunkt bereits SuperOffice CRM ein, so dass Christian Britt, Projektleiter bei Intrum Justitia in der Schweiz, die Software genauer unter die Lupe nahm. Unter seiner Leitung erarbeiteten Manager und Techniker einen Anforderungskatalog. Schnell war klar, dass ein einheitliches und zentrales Datenmanagementsystem für den deutschsprachigen Raum gefunden werden musste, um einen durchgängigen Informationsfluss sowie zum Beispiel komplexe Kundenanalysen gewährleisten zu können. Zudem sollten die Mitarbeiter abteilungsübergreifend auf das System zugreifen können – ganz egal ob Sales, Marketing,

Customer Care oder Administration. Christian Britt: „Das Ziel war klar. Wir wollten nur noch mit einem System arbeiten. Jeder Mitarbeiter soll auf einen Blick sehen, was für E-Mails an Kunden geschrieben, welche Korrespondenz geführt oder welche Mailings verschickt worden sind.“ Großen Wert legte Intrum Justitia darüber hinaus darauf, dass der Softwarepartner nicht nur sein Programm verkaufen wollte, sondern eine Lösung präsentierte, die optimal und individuell auf die Unternehmensbedürfnisse ausgerichtet und zudem ein schneller und direkter Support gewährleistet war.

Die Lösung

BusinessActs übernahm bei diesem Projekt die Datenmigration, die Implementierung und Individualprogrammierung. Dabei fügte das Kölner Unternehmen eigens entwickelte Lösungen in Form von Zusatzmodulen an SuperOffice an, um den Anforderungen für eine individuell angepasste Gesamtlösung gerecht zu werden. Eine dieser Anforderungen von Intrum Justitia war die zentrale und ganzheitliche Darstellung von Daten aus unter-



Intrum Justitia, gegründet 1923 in Schweden, gehört heute zu den führenden Anbietern von Credit Management Services in Europa. Das Unternehmen verwaltet für seine Kunden ein Forderungsvolumen von rund 11 Milliarden Euro. Die Unternehmensgruppe beschäftigt rund 3.300 Mitarbeiter in 22 Ländern, mit mehr als 90.000 zufriedenen Kunden. Seit Juni 2002 ist Intrum Justitia an der Stockholmsbörse quotiert (Stockholm Stock Exchange, Symbol: IJ, Valor: 1430137).



schiedlichen Systemen und Bereichen des Unternehmens. So kamen zum Beispiel die BusinessActs Integration für Crystal Reports und das Modul FormsDesigner zum Einsatz.

Das Ergebnis

Im August 2006 war es dann soweit und SuperOffice CRM musste erstmals live bestehen - mit Erfolg und hoher Akzeptanz seitens der Mitarbeiter. Dies war nicht zuletzt darauf zurückzuführen, dass die Lösung etappenweise eingeführt wurde und die Mitarbeiter stets über neue Schritte, Erfolge und Ziele informiert wurden.

Absolut überzeugt haben der logische Aufbau des CRM und die anwenderfreundliche Menüführung. Davon profitiert jede Abteilung des Unternehmens, wie Christian Britt ausführte: „Das Marketing kann effizient und schnell den Kundenstamm segmentieren, die Sales-Organisation ihr Portfolio gezielt bearbeiten und Verkaufsaktionen terminieren – mindestens ebenso wichtig, besonders für die CRM- und Customer-Care-Abteilung: ein Internetanschluss genügt, dass die Mitarbeiter von überall Zugriff auf ihre Daten haben.“

Auch der administrative Aufwand konnte mit Hilfe von SuperOffice deutlich verringert werden, denn sämtliche Korrespondenz wird inzwischen elektronisch abgelegt.

Zudem können kleine Anpassungen selbst vorgenommen werden, so dass keine weiteren Kosten durch externe

Spezialisten entstehen.

Die daraus resultierenden finanziellen Einsparungen zogen dennoch keine personellen Konsequenzen nach sich. Ganz im Gegenteil: mit der gewonnenen Zeit konnten ab sofort Kunden viel effizienter und professioneller betreut werden. Eine kürzere Reaktionszeit bei anfallenden Herausforderungen und Unklarheiten haben zusätzlich die Mitarbeiterzufriedenheit gesteigert. Abschließend fügt Christian Britt hinzu: „Die Amortisation des Projektes ist auf einen Zeitraum unter zwei Jahren ausgelegt. Kaum in Zahlen fassen lassen sich hingegen die indirekten Vorteile wie die professionellere Kundenbetreuung, die höhere Mitarbeiterzufriedenheit oder das gestärkte Image bei Partnern und in der Öffentlichkeit. Zufriedene Kunden zu behalten und den Kundenstamm auszubauen ist für uns der größte finanzielle Gewinn.“

Weitere Informationen

Näheres zu Intrum finden Sie auf <http://www.intrum.ch>.

Infos zu SuperOffice CRM und unseren Zusatzmodulen finden Sie auf www.businessacts.de.

- deutliche Verringerung des administrativen Aufwandes
- kleine Anpassungen können selbst vorgenommen werden
- effizientere Kundenbetreuung durch Zeitersparnis
- kürzere Reaktionszeiten bei anfallenden Herausforderungen
- gesteigerte Mitarbeiterzufriedenheit
- gestärktes Image nach außen
- zufriedene Kunden