

SAP Customer Success Story



PFA Pension, Dänemarks größte Pensionskasse, ruht sich nicht auf ihren Lorbeeren aus: Innerhalb von nur acht Monaten implementierte PFA mySAP.com – mit Schwerpunkt auf mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM). Mit der Lösung sollen umfassende Kundeninformationen gesammelt und verwaltet werden, um so eine effizientere Kundenbetreuung sicherzustellen.

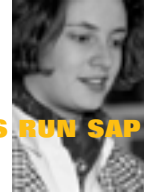
**PFA
PENSION**



PFA PENSION KANN MIT mySAP CRM KUNDENANFORDERUNGEN GENAU ERMITTELN

PFA nutzt mySAP CRM, um sowohl „harte“ als auch „weiche“ Daten über ihre Firmenkunden und deren Mitarbeiter zu verwalten. Dazu gehören Informationen über Ansprechpartner und Vertragsbedingungen ebenso wie über persönliche Vorlieben. Auf Grundlage der strukturierten und leicht zugänglichen Kundeninformationen aus mySAP CRM kann PFA Neuproduktkampagnen starten, die auf eine bestimmte Zielgruppe zugeschnitten sind. PFA wird mySAP CRM auch zum Kampagnenmanagement verwenden und ihrem Vertrieb für Kundenbesuche ein Leitfaden mit bewährten Verkaufsprozessen zur Verfügung stellen.

„Im Laufe der Jahre haben wir viele wichtige Informationen über unsere Kunden gesammelt, z.B. was sie interessiert und welche unserer Produkte sie vielleicht kaufen würden,“ so Peter Nielsen, IT-Manager. „Diese Informationen waren aber in den Köpfen einzelner Vertriebsmitarbeiter oder in Papierform vorhanden. Ohne mySAP CRM war es schwierig, solche Informationen abzurufen oder auf ihrer Grundlage zu handeln. Und wenn ein Vertriebsmitarbeiter das Unternehmen verließ, so ging auch oft das Wissen über dessen Kunden verloren.“


**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15
D-69190 Walldorf
T +49/180/5 34 34 24*
F +49/180/5 34 34 20*
*DM 0,24/Minute (in Deutschland)
www.sap.de

All das ändert sich mit mySAP CRM grundlegend.

„Unsere Vertriebsmitarbeiter und Kundenbetreuer wissen es heute zu schätzen, dass alle Informationen zu einem Kunden in einem einzigen System zur Verfügung stehen“, sagt Nielsen. „Aufgrund der intelligenten Funktionen, die wir in das System aufgenommen haben, können sie sehr schnell Angebote unterbreiten und Verträge entwerfen, ohne sie zuvor zur Genehmigung an die Rechtsabteilung schicken zu müssen. Die Vertragserstellung ist heute nur noch eine Sache von Stunden, nicht mehr von Wochen.“

Mit den flexiblen Funktionen von mySAP.com zur Produktkonfiguration kann PFA jedes Versicherungsprodukt rasch auf individuelle Kundenbedürfnisse zuschneiden. Die Vertriebsmitarbeiter erstellen Versicherungsverträge, indem sie verschiedene Bestandteile des Standardprodukts – Altersversorgung, Berufsunfähigkeitsabsicherung, Lebensversicherung – miteinander kombinieren. Dabei werden die von PFA aufgestellten Regeln für zulässige Kombinationen automatisch berücksichtigt.

Die Einführung von mySAP.com ermöglicht es PFA, alle wesentlichen Geschäftsprozesse vollständig zu integrieren – vom Erstkontakt mit dem Kunden bis hin zum umfassenden Kundenbeziehungsmanagement.

„Wir wollten ein integriertes System, mit dem wir schon beim ersten Kundenkontakt Informationen sammeln, die wir dann im Laufe der Beziehung kontinuierlich um flexible Produktvorschläge, maßgeschneiderte Angebote, Vertragsabschlüsse, die Kundenregistrierung und die laufende Kundenverwaltung anreichern können“, so Nielsen.

DÄNEMARKS FÜHRENDE PENSIONSKASSE

Die Pensionskasse mit Sitz in Kopenhagen verfügt neben Niederlassungen in acht weiteren dänischen Städten auch über einen Standort in Luxemburg für im Ausland lebende Dänen sowie einen weiteren in Grönland. PFA Pension beschäftigt 850 Personen

und hat einen Jahresprämienumsatz von insgesamt 1,3 Mrd. Dollar. Das vom Unternehmen verwaltete Anlagevermögen beträgt 18,4 Mrd. Dollar.

Die Firmenkunden von PFA Pension zahlen einen bestimmten Prozentsatz der Gehälter ihrer Angestellten an PFA, die dann für jeden Mitarbeiter eine geeignete Police erstellt. 12.000 Firmen mit insgesamt über einer halben Million Mitarbeitern zählen zu den Kunden von PFA Pension. Daher ist für das Unternehmen eine CRM-Lösung, die sich schnell und einfach an zahlreiche Produktvarianten und individuelle Anforderungen anpassen lässt, von großer Bedeutung.

„Wir brauchten eine flexible CRM-Lösung, um die beiden wertvollsten Ressourcen unserer Berater und Mitarbeiter – ihre Zeit und ihr Wissen – optimal nutzen und den Erfolg bei der persönlichen Beratung garantieren zu können“, sagt Nielsen.

PFA implementierte mySAP.com sehr schnell – dabei kam die Vorgehensweise AcceleratedSAP zum Einsatz, mit der die Einführung nur acht Monate dauerte. Das Unternehmen nutzt auch mySAP Human Resources (mySAP HR) für das Personalmanagement, die Personalbeschaffung sowie die Zeitwirtschaft. Der nächste Schritt wird die Einführung von mySAP Business Intelligence (mySAP BI) sein, um so die umfangreichen Informationen für ein besseres Berichtswesen und einen gezielteren Informationsfluss zu nutzen. PFA plant ferner, mySAP CRM den im Außendienst arbeitenden Maklern per Web zur Verfügung zu stellen. Damit hätte auch dieser Vertriebskanal, über den immerhin 25 Prozent aller Policen abgeschlossen werden, Zugang zu mySAP CRM.

Peter Nielsen: „Für unser Unternehmen ist es von sehr großem Vorteil, dass mit mySAP.com die gesamte Funktionalität auf einer einzigen Plattform zur Verfügung steht. Die Notwendigkeit, zusätzliche Schnittstellen oder Integrationsmöglichkeiten zu schaffen, entfällt dadurch.“

AUF EINEN BLICK

mySAP.com mit den Lösungen:

mySAP CRM, mySAP HR, mySAP BI

Hardware-Plattform

Compaq-Server

Betriebssystem

Windows NT

Datenbank

Oracle

Anzahl Nutzer

500

Anzahl Standorte

11

Einführungsdauer

8 Monate

ANGESTREBTE VERÄNDERUNG

PFA Pension wollte die umfangreichen Daten, die es über seine Kunden sammelt, nutzen, um neue Produkte gezielter einzuführen und die Kundenbeziehungen im Vertrieb effizienter zu gestalten.

EINFÜHRUNGSPARTNER

SAP, Aston Group, Siemens Business Services

EXECUTIVE SUMMARY

PFA hat mySAP CRM eingeführt, um auf der Grundlage umfangreicher Informationen eine effizientere Kundenbetreuung zu erreichen. Basierend auf den strukturierten und leicht zugänglichen Kundeninformationen, wie sie mySAP CRM bereitstellt, kann PFA nun Neuproduktkampagnen für bestimmte Interessentenkreise durchführen. Das Unternehmen verfügt über ein integriertes System zur Erfassung von Kundeninformationen, zur Konfiguration von Produkten, zum Abschluss von Verträgen sowie zur Pflege der Kundenbeziehungen.