

FALLSTUDIE

Der CRM- Anwendungsmanagementdienst

■ DIE KUNDENANFORDERUNGEN

Die Banca Popolare di Sondrio war auf der Suche nach einem Anbieter für die Verwaltung ihrer CRM-Anwendung.

Der Partner musste garantieren:

- Zuverlässigkeit;
- Überwachung und Kontrolle der Anwendung;
- Planungskapazität;
- die Einhaltung der Interventionsfristen;
- Qualität der Lieferung.

Er musste sich nicht nur mit Korrekturmaßnahmen befassen, sondern auch mit der Weiterentwicklung der Anwendung entsprechend dem Plan der Bank für die digitale Transformation, wobei er gleichzeitig eine angemessene Synergie mit den technischen und geschäftlichen Abteilungen des Kunden aufrechterhalten musste.



■ DIE GEWÄHLTE LÖSUNG

Fincons organisierte einen Übernahmeplan, welcher der dem eingesetzten Team innerhalb weniger Monate völlige Autonomie bei der Verwaltung des CRM Systems verschaffte. Es erwarb die notwendigen Kompetenzen in allen erforderlichen Bereichen, ohne dass der vorherige Lieferant einbezogen werden musste:

- funktional, auf die Prozesse, die von der Anwendung verwaltet werden;
- technisch, über den entwickelten Code;
- operationell in Bezug auf die Art und Weise, wie die Interventionen verwaltet und gemeinsam genutzt werden.

Parallel zur Übernahmephase wurde auch eine Wissensbasis zu den "Core"-Komponenten der Anwendung aufgebaut, um die erworbenen Kenntnisse mit dem Kunden zu teilen und für künftige Beratungen zur Verfügung zu stellen.

Der Dienst wurde in Übereinstimmung mit dem von der Bank bereits übernommenen ITIL-Standard strukturiert, wobei die vereinbarten Dienstleistungsniveaus eingehalten werden und die erforderliche Berichterstattung erfolgt, um der Bank einen Überblick über die Leistung der verwalteten Aktivitäten zu geben.

■ DIE ERZIELTEN VORTEILE

Der von Fincons verfolgte Ansatz hat zu einer effizienten Zusammenarbeit mit allen Anlaufstellen der Bank geführt, mit denen regelmäßig Handlungsbedarf besteht, um Störungen zu vermeiden und die Anwendung weiterzuentwickeln. Die Qualität der erbrachten Dienstleistungen wurde durch die Verringerung von Softwarefehlern und die Erhöhung der Interventions- und Lieferkapazitäten erheblich verbessert.

Das hohe Maß an Kontrolle und das erworbene Fachwissen ermöglichen es der Bank außerdem, sich auf einen mittel- bis langfristigen Entwicklungspfad zu konzentrieren, der mit der Innovationsstrategie des CRM Systems und seiner integrierten Multikanalanwendungen im Einklang steht.