

ERFOLGSGESCHICHTE:
VALIDA

Valida Vorsorge
Management



Kundendaten erstklassig organisiert.

Unsere Lösung: ein modernes CRM.

Professionelles und zukunftsicheres Kundendaten-Management mit neuer CRM-Software umgesetzt. Alle relevanten Daten und KPI auf einen Blick verfügbar.

Und wir lieben es.



navax

navax.com

360 Grad Kundensicht für eine moderne Arbeitsweise

Branche: **Finanzdienstleistung**

Lösung: **Customer Relationship Management (CRM)**

Produkt: **Microsoft Dynamics 365 CRM**

Auf einen Blick

- Einführung eines neuen CRM-Systems nahe am Microsoft Dynamics 365 Standard
- Effiziente Arbeitsweise mit 360 Grad Sicht auf die Kundendaten
- Ausführliche Analysephase zur Definition der Anforderungen
- Frühzeitiges Einbinden aller Key-User und eine agile Projektmethodik
- Schnelle und reibungslose Implementierung des CRM-Systems in nur 6 Monaten
- Dashboards mit aussagekräftigen Kennzahlen
- In Time & in Budget

Wie alles begann

Seit 2003 arbeitete Valida mit einem zentralen Customer Relationship Management (CRM) System für Kundendaten von Firmen sowie Endkunden (Anwartschaftsberechtigten). 2018 fiel die Entscheidung für die Beauftragung und Entwicklung eines neuen CRM-Systems. NAVAX hat von Anfang an mit höchster Professionalität und maximaler Flexibilität beim Umgang mit den Kundenwünschen überzeugt.

Von der Vision zu den konkreten Anforderungen

Großer Stellenwert wurde auf die Analysephase gelegt. Im Februar 2019 starteten die ersten Workshops, an denen auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den einzelnen Fachbereichen der Valida teilnahmen. Ziel der Workshops war es zu definieren, welche Prozesse gut funktionierten, welche Daten weiterhin erforderlich waren und ebenso etwaiges Verbesserungspotenzial aufzudecken. Die NAVAX Ansprechpartner brachten in den Terminen ihre Expertise zu den Standardfunktionen der Microsoft Dynamics 365 CRM Module und zur

weiteren Prozessoptimierung ein. So konnten die Anforderungen von Valida direkt in die systemspezifische Sprache der CRM Module übersetzt werden.

„In den Workshops waren alle wichtigen Key-User involviert. Wir haben nach dem Motto „Wünsch dir was“ alle Ideen zugelassen. Danach wurde aber klar priorisiert. Mein Credo und Ziel war es immer, so nahe wie möglich am Standard zu bleiben. Und dabei hat uns die Expertise der NAVAX Kolleginnen sehr geholfen“, fasst Richard Schermann, IT Projekt Manager bei Valida Vorsorge Management, die Analysephase zusammen.

Ausführliche Analysephase als erster Erfolgsfaktor

Die Analysephase wurde nach 4 Monaten mit einem detailliert ausformulierten Anforderungsdokument abgeschlossen. Ein erster Erfolgsfaktor des Projektes war einerseits ausreichend Zeit in die Analysephase zu investieren und andererseits die persönlichen Workshops vor Ort. Die aktive Teilnahme aller Valida Kolleginnen und Kollegen sowie das persönliche Kennenlernen und gemeinsame Einarbeiten mit den NAVAX Kolleginnen ist bei so einem Projekt sehr wertvoll.



„Als Pensionskasse stehen wir vor der Herausforderung, mehr als 5.200 nicht standardisierte Unternehmens-Verträge zu administrieren, deren unterschiedliche Vertragsinhalte auf individuelle Kundenwünsche maßgeschneidert sind. Um die ständig steigenden Anforderungen in Sachen Kundendaten-Management auch künftig in gewohnter Perfektion zu erfüllen, haben wir einen neuen Software Anbieter gesucht, der dieser Herausforderung voll und ganz gewachsen ist.“

Richard Schermann,
IT Projekt Manager bei Valida
Vorsorge Management

ÜBER VALIDA VORSORGE MANAGEMENT

- ✔ Mitarbeiter*innen 160
- ✔ 2,7 Millionen Kunden in Österreich
- ✔ Betriebliche Vorsorge

Die Valida Vorsorge Management ist das Kompetenzzentrum für betriebliche Vorsorge der Raiffeisen Bankengruppe und der UNIQA. Die Unternehmensgruppe ist in den Geschäftsfeldern Pensionskasse, Betriebliche Vorsorgekasse – Abfertigung Neu sowie Beratung für betriebliche Vorsorge tätig. Mit mehr als 2,7 Millionen Kunden in Österreich und einem verwalteten Vermögen von EUR 11,9 Mrd. nimmt die Valida Gruppe eine führende Marktposition ein. Valida ist Mitglied der Raiffeisen Nachhaltigkeits-Initiative und hat die United Nations Principles for Responsible Investment (UNPRI) unterzeichnet.

Das Ziel: Kundendaten auf einen Blick

Das neue CRM-System sollte als zentraler Datenhub für die Kontaktdaten die tägliche Arbeit bei Valida erleichtern. Die Stammdaten mit den Grundkonfigurationen für Kontakt und Firma sowie Verbindungen und Verbindungsrollen stellten die Basis dar. Darauf aufbauend wurde ein firmenspezifisches Berechtigungsmodell umgesetzt. Aktivitäten, wie die Anlage von Aufgaben, Notizen und die Dokumentation von Telefonanrufen wurden definiert. Auch die Verknüpfung des CRM-Tools mit Outlook führte zu einer Erleichterung der Ablage von E-Mails.

Effizientes Arbeiten mit einem modernen CRM-System

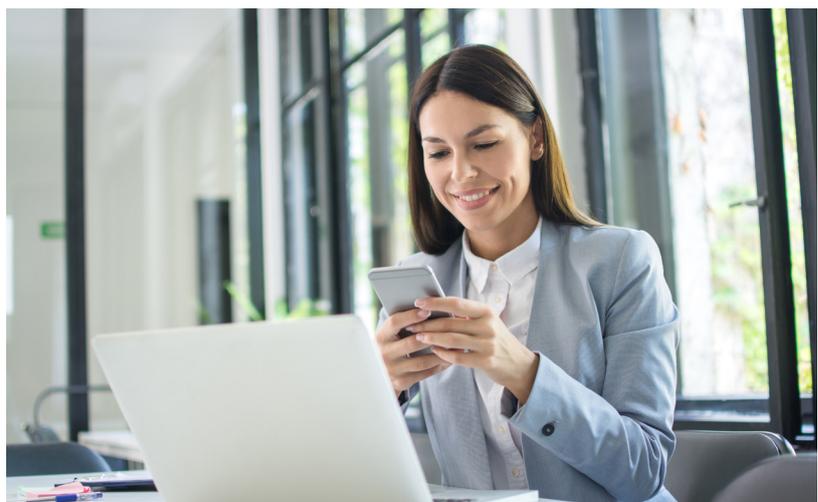
Durch die übersichtliche Dokumentation und Bearbeitung von Verkaufschancen strebte Valida eine noch effizientere Abarbeitung von Anfragen im Vertrieb an. Der gesamte Prozess der Erstellung und Prüfung des Vertrages sollte in einem System digital und ohne Medienbrüche abgewickelt werden. Der Kundenservice sollte im CRM zu jeder Zeit einen Überblick über alle laufenden und abgeschlossenen Kundenanfragen haben. Großen Stellenwert legte Valida auch auf ein gutes Reporting in übersichtlichen Dashboards. Die

KPIs auf den Dashboards sollten auf Knopfdruck einen raschen Überblick über Besuchsberichte, Verkaufschancen, Kundenanfragen und die Durchlaufzeit von Prozessen geben.

Reibungslose Umsetzung in 6 Monaten

Die Umsetzungsphase startete im April 2020, coronabedingt alles remote. Das Konzept aus der Analysephase stellte die Grundlage für die Implementierung dar. Gemeinsam mit Valida wurden die Anforderungen priorisiert, in Umsetzungspakete unterteilt und umgesetzt. Die einzelnen Komponenten wurden nach einem abgestimmten Zeitplan Step-by-Step an die Valida Key-User zum Test übergeben. Im Zuge der Testphase wurden noch einzelne Felder ergänzt und zusätzliche Dashboards erstellt.

Nach dem „Train-the-Trainer“ Prinzip wurde Richard Schermann von den NAVAX Kolleginnen geschult. Er hat sein Wissen rund um alle CRM-Funktionen und die bestmögliche Arbeitsweise dann an die Key-User der Valida weitergegeben. In einem 50-seitigen Benutzerhandbuch wurden alle wichtigen Infos gesammelt. Mitte Oktober 2020, nach 6 Monaten Umsetzungsphase, ging das neue CRM-System live. Eine zeitliche Punktlandung genau nach Plan.



100% digitale und kundenzentrierte Arbeitsabläufe bei Valida Vorsorge Management



„Aus meiner Erfahrung ist die Analyse außerordentlich wichtig. Nur wenn man das Umsetzungspaket genau absteckt, kann auch ein realistisches Budget kalkuliert werden. Als Kunde ist mir eine hohe Kostentransparenz von Anfang an wichtig. Die proaktive und lösungsorientierte Zusammenarbeit mit den NAVAX Experten hat erheblich zu unserem Projekterfolg beigetragen.“

Richard Schermann,
IT Projekt Manager bei Valida
Vorsorge Management

Ein Tipp

Ein zentraler Ansprechpartner im Projektmanagement

Das Projektteam bestand aus Richard Schermann (IT-Projektleiter der Valida), einem Kollegen aus der Business Analyse und zwei Personen aus den Fachbereichen. Richard Schermann fungierte als „Single Point of Contact“ und war der zentrale Ansprechpartner für NAVAX als auch für die Key-User der einzelnen Fachbereiche bei Valida. Die Ressourcen der Key User sollten möglichst wenig beansprucht werden.

Akzeptanz schaffen

Ein gutes Projektmarketing und das frühzeitige Einbinden aller wichtigen Kolleginnen und Kollegen haben sicherlich zur hohen Akzeptanz des neuen CRM-Systems geführt. In den ersten Wochen nach dem Go-live war es wichtig, dass Richard Schermann als Ansprechpartner für Probleme und Fragen jederzeit zur Verfügung stand und mit schnellen Antworten, z.B. über den Teams Chat, unterstützte. Das haben viele lobend hervorgehoben.

„Die Implementierung unseres neuen, hochmodernen Customer Relationship Management (CRM) Systems war in bloß sechs Monaten fertiggestellt. Laufend

höre ich Lob von unseren Key Accountern für die Usability der Oberfläche und die verbesserten Möglichkeiten, über alle relevanten Daten rasch zu verfügen. Für mich als Projekt Manager lautet das Kurz-Resümee: „Ein voller Erfolg!“ Danke an die Kolleginnen und Kollegen von NAVAX für die exzellente Zusammenarbeit“, bringt es Richard Schermann auf den Punkt.

Die positive Veränderung ist spürbar

Das neue CRM-System bietet einen 360 Grad Kundenblick. Alle relevanten Daten und Infos zum Kunden sind an einem zentralen Ort zu finden. Die tägliche Arbeit der Mitarbeiter wird optimal unterstützt. Vertriebskollegen sind mit den

Alle relevanten Kundendaten zentral verfügbar.

Infos aus dem CRM bestens für Termine vorbereitet. Auch das Add-In für Outlook ermöglicht eine raschere Ablage des Schriftverkehrs und führt daher zu einer Zeitersparnis. Für die Führungskräfte stellen vor allem die übersichtlichen Kennzahlen auf den Dashboards wertvolle Verbesserungen dar. Damit haben sie die Anzahl der Kundenanfragen, die Anzahl der Kundenbesuche als auch die aktuellen Verkaufschancen auf Knopfdruck jederzeit verfügbar.





„Valida Vorsorge Management zählt seit einigen Jahren zu unseren zufriedenen Kunden. Die Einführung des neuen CRM-Systems bei Valida ist auch für uns ein wahres Vorzeigeprojekt. Das Projekt wurde nach der agilen Projektmethodik sehr gut organisiert und strukturiert und lief genau nach Plan ab. Ein hoher Grad an Professionalität sowie gut geplante Projektmeetings waren die Zutaten für die erfolgreiche Zusammenarbeit und die äußerst rasche Umsetzung.“

Oliver Krizek

CEO der NAVAX Unternehmensgruppe

ÜBER NAVAX

- ✓ Gründung 1995
- ✓ Mitarbeiter*innen 250
- ✓ Spezialisiert auf Finanzdienstleister

Wir entwerfen, optimieren und digitalisieren Unternehmensprozesse. Wir setzen auf ein ganzheitliches Qualitätsverständnis, bei dem zufriedene Kunden und engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Zentrum stehen.



Mehr unter navax.com
+43 50 83830, office@navax.com