



CONCARDIS DIGITALISIERT UND AUTOMATISIERT MIT SALESFORCE

Der führende Full-Service-Paymentanbieter setzt dabei auf Sicherheit „Made in Germany“

An der Tankstelle, im Supermarkt, Restaurant, bei der Flugbuchung oder im Online-Shop – überall, wo bargeldlos bezahlt wird, sind die intelligenten Zahlungslösungen von Concardis mit dabei. Der führende Full-Service-Paymentprovider stellt vielfältigste Kartenterminals zur Verfügung, bindet jegliche Kartensysteme an und sorgt sogar dafür, dass auch Trinkgelder angenommen und Währungen automatisch umgerechnet werden können. Im Zuge der Digitalisierung sollte auch das CRM-System komplett erneuert werden. Mit automatisierter Vorgangsbearbeitung, zentral vorliegenden 360°-Informationen zu allen Kunden und Partnern sowie dem mobilen Zugriff auf diese wichtigen Informationen immer und überall. Die bisherige große Papierflut sollte ein für alle Mal der Vergangenheit angehören. Mit der Implementierung der Salesforce Sales Cloud und Service Cloud erreicht Concardis eine neue Stufe der Digitalisierung. Mehr Produktivität und ein verbesserter individueller Service zählen zu den wesentlichen Vorteilen für Concardis. Und mit dem Hosting im deutschen Rechenzentrum von T-Systems gemäß dem strengen deutschen Datenschutzrecht sind die Daten von Concardis so sicher wie bei einer Bank.

AUF EINEN BLICK

- Markttrend hin zu digitalisierten Bezahlösungen
- Starke Zunahme bargeldloser Zahlung mit unterschiedlichen Systemen
- Ziel der durchgängig digitalisierten Interaktion mit dem Kunden und 360°-Sicht auf den Kunden
- Einführung der Salesforce Sales Cloud und Service Cloud
- Zentraler Betrieb der Anwendung auf der Cloud-Plattform von T-Systems
- Datenschutz und -sicherheit nach deutschem Recht
- Implementierung eines zentralen Ticketsystems für jährlich insgesamt 75.000 kunden- und partnergetriebene Vorgänge
- Umsetzung der Schnittstellenanbindung, Datenbereitstellung über Middleware und Integration weiterer Plattformen
- Beschleunigung und qualitative Verbesserung der individuellen Services
- Steigerung der Prozessautomatisierung
- Mobiler Zugriff für 350 Mitarbeiter und 100 Partner
- Optimierung von Produktivität und Service
- Reduktion der Papierflut, Verbesserung der E-Mail-Kommunikation
- Nahtlose Kommunikation über alle Kanäle hinweg

DIE REFERENZ IM DETAIL

DER KUNDE. Die Concardis GmbH in Eschborn ist im Jahr 2003 aus der bereits 1982 gegründeten Gesellschaft für Zahlungssysteme (GZS) hervorgegangen, einer Zusammenführung der Eurocard Deutschland und der Deutschen Eurocheque-Zentrale. Anfang 2017 wurde Concardis von den Investoren Advent International und Bain Capital Private Equity übernommen. Konzentrierte sich Concardis ursprünglich noch darauf, Einzelhändler an die Kreditkartensysteme anzuschließen, so ist das Unternehmen in den vergangenen Jahren zum führenden deutschen Full-Service-Paymentanbieter in der DACH-Region (Deutschland, Österreich und der Schweiz) avanciert. Von iPad-Kassen für die Gastronomie über E-Commerce bis hin zu integrierten Kassensystemen und Kartenterminals, häufig liegt hinter einer bargeldlosen Zahlung eine Leistung von Concardis. Mit innovativen Lösungen im E- und M-Commerce sowie im stationären Handel hilft Concardis seinen Kunden, ihren Vertrieb über alle Kanäle und Ländergrenzen hinweg zu realisieren und so vom wachsenden internationalen Handel zu profitieren. In den vergangenen zwei Jahren konnte das Unternehmen seinen Umsatz um 19,1 Prozent von 35,2 Mrd. Euro auf 41,9 Mrd. Euro steigern.

DIE AUFGABE. Um auch bei der Digitalisierung die Nase vorn zu haben, hat sich Concardis für ein neues CRM-System mit mehr Zentralisierung, höherem Automatisierungsgrad und mobilisierten Prozessen entschieden. Informationen aus bestehenden Umfeldsystemen, etwa dem Self-Service-Portal für Kunden oder auch dem Business Warehouse mit seinen Kunden- und Transaktionsdaten, sollten auf einer leistungsstarken, digitalen Plattform gebündelt werden. Idealerweise auch verbunden mit den Aktivitäten aus Marketing, Vertrieb und Service. Mit einem digitalisierten Ticketsystem für Kunden und Partner wollte Concardis zudem der Papierflut und den zahlreichen E-Mails bei alltäglichen Vorgängen begegnen. Ob bei Anfragen, Bestellungen, Fakturierung oder Reklamationen, überall war mehr Effizienz gefragt. Ebenfalls auf der Anforderungsliste ganz oben standen die Integration der neuen CRM-Anwendung in die bestehende Systemlandschaft und der mobile Zugriff. Nachdem die Daten von bargeldlosen Zahlungen gleich zu betrachten sind wie Bankdaten, zeigen sich auch Datenschutz und -sicherheit für Concardis entsprechend kritisch. So kam nur ein auditfähiges Hosting der Systeme in einem zertifizierten Rechenzentrum, gemäß dem strengen deutschen Datenschutz, in Frage.

DIE LÖSUNG. Aus diesen Gründen entschied sich Concardis für seine „Cloud-Premiere“ für Salesforce aus dem deutschen Cloud-Rechenzentrum der Telekom. Nach Abschluss der Integration arbeiten 350 Mitarbeiter und rund 100 externe Partner mit den Anwendungen Sales Cloud und Service Cloud – auch mobil über die Salesforce App. Über die Middleware von Informatica werden die Daten aus den über Schnittstellen angebotenen Umsystemen im jeweils richtigen Format auf der zentralen Plattform bereitgestellt. Heute noch vereinzelt eingehende Vorgänge auf Papier werden gescannt und mit dem Großteil der digital eintreffenden

Dokumente direkt in das CRM geleitet und dort als Ticket an die richtigen Teams zur Weiterbearbeitung geroutet. Pro Jahr werden rund 50.000 kunden- und 25.000 partnergetriebene Vorgänge mit Salesforce digital erledigt. Nach der erfolgreichen Migration der Kundendaten aus dem bisherigen CRM wird in einem nächsten Schritt auch das Business Warehouse mit Salesforce verbunden, sodass Vertriebs- und Service-Mitarbeiter eine einheitliche 360°-Sicht auf den Kunden bekommen. In Sachen Datenschutz und -sicherheit gilt bei Concardis sogar das Prinzip „dreifach genäht hält besser“. Denn neben dem hochsicheren deutschen Rechenzentrum und dem eigenen Redundanzsystem von Salesforce betreibt Concardis selbst noch eine zusätzliche Backup-Lösung zur Datensicherung in wesentlich kürzeren Intervallen.

DER KUNDENNUTZEN. Mit Salesforce in der Cloud von T-Systems gewinnt Concardis gleich doppelt: bei Produktivität und Service. Durch die Automatisierung der komplexen Geschäftsprozesse durch das Ticketsystem für Kunden- und Partnervorgänge entsteht nun eine wesentlich höhere Effizienz auf Knopfdruck. Mittels Multi-Device-Zugriff (Smartphone, Tablet, Smartwatch, Notebook oder Arbeitsplatz-PC) können alle Mitarbeiter immer an jedem Ort der Welt auf relevante Vorgänge und Informationen zugreifen. Die komplette Transparenz über Kunden, Verkaufschancen und Aktivitäten, gepaart mit kurzen Reaktionszeiten und personalisierter Hilfe erhöhen die Kundenbindung und -zufriedenheit. Hingegen ist der vorgangsbedingte Papierberg praktisch verschwunden. Auch die von Concardis gewünschten strengen Anforderungen an Datenschutz und -sicherheit sind in jeder Hinsicht erfüllt. Von der Zusammenarbeit mit T-Systems und der Telekom ist Sven Schiefer, Leiter des Projekts Salesforce-Implementierung bei Concardis, sehr angetan: „Trotz der hohen Komplexität haben wir die ideale und sichere Lösung gefunden. Die Beratung durch die T-Systems Digital Division vom Anforderungsmanagement bis hin zur agilen Umsetzung hat uns dabei sehr geholfen. Beide Seiten halten sich konsequent an die Marschrichtung, sodass wir in zwei Jahren alle Facetten der digitalisierten Interaktion mit dem Kunden abgeschlossen haben werden.“



KONTAKT

T-Systems International GmbH
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
E-Mail: referenzen@t-systems.com
Internet: www.t-systems.com

HERAUSGEBER

T-Systems International GmbH
Marketing
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
Deutschland