

## BAP Bankpartner AG: Mit salesforce.com auf Expansionskurs



“Die hohe Performance und die permanente Verfügbarkeit des Systems waren die ausschlaggebenden Argumente für eine On-Demand-Lösung. Hinzu kam die Option, jederzeit zusätzliche Leistungspakete integrieren zu können.”

— Markus Haller  
Mitgründer und Vorstand

### Industrie

Finanzen

### Märkte

Deutschland

### Herausforderungen

- ⚡ Ablösung der bisherigen „selbstgebauten“ CRM-Lösung auf Basis von Microsoft Access
- ⚡ Mangelnde Online-Fähigkeit der bestehenden Lösung
- ⚡ Schaffung eines stets aktuellen Datenbestands
- ⚡ Integration der Tochtergesellschaft Consultingpartner bei voller Funktionalität aber gleichzeitiger Berücksichtigung datenschutztypischer Anforderungen

### Solution

Implementierung von Salesforce für 15 Mitarbeiter in Geschäftsführung und Vertrieb

### Results

- ⚡ Hohe Nutzerakzeptanz
- ⚡ Schaffung einer funktionsfähigen Version in drei Tagen
- ⚡ Allgemeine Effizienzsteigerung
- ⚡ Besseres Forecasting und Reporting
- ⚡ Keine Up-Front-Investitionen in Technologie nötig

### Lösungskomponente

Salesforce Enterprise Edition

Fusionen, Kooperationen, Übernahmen – das Geschäftsfeld der BAP Bankpartner AG befindet sich im Umbruch. Zur Jahrtausendwende als regionales Beratungshaus für die nordrhein-westfälische Finanzdienstleistungsbranche etabliert, zählt heute der gesamte deutschsprachige Raum zum Aktionsradius der Ahlener Vertriebsprofis. Die logische Konsequenz der Expansion: Ein zukunftssträchtiges Customer-Relationship-Management-System (CRM) nach dem On-Demand-Modell.

### Professionelles CRM-Equipment sichert das Wachstum

„Als wir in Nordrhein-Westfalen gestartet sind, war an ein deutschlandweites Engagement noch nicht zu denken“, lässt Markus Haller, Vorstand der BAP Bankpartner AG, die Gründungsphase vor rund sieben Jahren Revue passieren. Einst als regionales Trainings-Unternehmen mit Schwerpunkt auf der Vertriebsintensivierung im Privatkundengeschäft von Volksbanken und Sparkassen ins Leben gerufen, sah sich der Mittelständler in den letzten Jahren zunehmend auch mit Aufträgen aus ganz Deutschland konfrontiert. Die Gründe für das rasante Wachstum: Kooperationen im Finanzverbund mit z.B. der TeamBank AG (ehemals norisbank AG) und anhaltende Veränderungsgeschwindigkeit in der Branche, was zu immer neuen Chancen für das Dienstleistungsunternehmen führt.

Eine rasante Geschäftsentwicklung für BAP Bankpartner, mit der das rudimentäre Kundenmanagementsystem der Ahlener auf die Dauer nicht Schritt halten konnte. Haller: „Wir nutzten sechs Jahre lang eine selbstgestrickte CRM-Lösung auf Basis von Microsoft Access, die wir am laufenden Band optimieren und überarbeiten mussten“. Auch die mangelnde Online-Funktionalität der Access-basierten CRM-Variante sorgte nach den Worten des Unternehmensgründers für unbefriedigende Zustände beim Kundenmanagement: „Die Investitionen in eine Weiterentwicklung durch unsere Programmierer hätten sich nicht ausgezahlt“.

### CRM: On-Demand und permanent verfügbar

Gründe genug für das 40köpfige Team um Haller, sich im Juli 2006 nach einer passenden CRM-Lösung umzusehen, die einerseits einen permanenten Zugriff durch die Vertriebsspezialisten gewährleisten, andererseits auch die Anbindung der BAP Consultingpartner AG – als Unternehmen der BAP Bankpartner AG auch in der Lage nicht Banken (wie z.B. Energieversorger und Stadtwerke) zu beraten – ermöglichen sollte: „Wir haben uns nach einer intensiven Evaluierungsphase gegen eine Inhouse- und für eine On-Demand-Lösung von Salesforce.com entschieden“, konstatiert Haller. Hehres Ziel des Engagements: Der gleichzeitige Zugriff für derzeit rund 15 Anwender aus unterschiedlichen Benutzergruppen auf einen konsolidierten und stets aktuellen Datenbestand. Bereits drei Tage später „hatten wir aus unserer alten Datenwelt eine arbeitsfähige Version geschaffen“, bevor im dritten Quartal 2006 die Konzentration auf die Qualität der Daten folgte. Hallers erste Erfahrung: „Die Zugriffsgeschwindigkeit von Salesforce ist so hoch, dass man glauben könnte der Rechner steht im Nachbarzimmer.“ Ein wichtiger Aspekt für die BAP Bankpartner, zumal bis zu zehn Mitarbeiter am selben Projekt arbeiten und dementsprechend parallelen Zugriff auf das System benötigen, das seit der Implementierung von Salesforce als alleinige „Quelle der Wahrheit“ fungiert.

Eine der größten Herausforderung während der Implementierung war es Haller zufolge, das Tochterunternehmen Consultingpartner in das System zu integrieren – hier galt es, die volle Funktionalität der Lösung zu gewährleisten, gleichzeitig aber datenschutztypische Anforderungen und finanzielle Aspekte zu trennen. Diese Aufgabe meisterten die Ahlener aber laut Haller „nach kurzer Anlaufzeit“ problemlos.

Die 15 BAP-Mitarbeiter, die seit kurzem mit Salesforce arbeiten, haben sich dabei sehr schnell mit der Lösung vertraut gemacht und die zahlreichen Mehrwerte für ihre tägliche Arbeit erkannt: Egal ob im Büro oder direkt beim Kunden, das System ist von jedem internetfähigen Rechner oder vom Handheld nutzbar. Auch die Berichts- und Forecasting-Funktionen von Salesforce sparen mit einem Knopfdruck eine Menge Arbeitszeit

“Die  
Zugriffsgeschwindigkeit  
von Salesforce  
ist so hoch, dass man  
glauben könnte der  
Rechner steht im  
Nachbarzimmer”

— Markus Haller  
Mitgründer und Vorstand

### Für die Zukunft gerüstet

Ein weiterer Vorteil der salesforce.com-Lösung: Mit AppExchange ist es der BAP Bankpartner AG künftig möglich, mehr als 500 On-Demand-Applikationen für unterschiedlichste Business-Anforderungen zu integrieren die weit über traditionelles Customer Relationship Management hinausgehen. Auf der im Januar 2005 veröffentlichten Plattform finden sich mittlerweile Applikationen für Controlling, Human Resources, Kampagnenmanagement, Online-Marketing oder das Massenmailing.

„Das AppExchange-Konzept und die Möglichkeit, zukünftig speziell für unsere Branche entwickelte Anwendungen per Mausclick in die Lösung integrieren zu können, machte Salesforce für uns noch interessanter“, so Markus Haller. „Wir haben nicht das Gefühl, dass unser System in sich geschlossen ist - und das ist gut so: Wir können bei Bedarf auf volatile Marktkonditionen und unser Wachstum reagieren und unser Vertriebsmanagement nach den sich verändernden Bedingungen höchst einfach und kostengünstig anpassen.“

**The Americas**  
The Landmark @ One Market Suite 300  
San Francisco, CA 94105  
United States of America  
1-800-NO-SOFTWARE  
www.salesforce.com

**Japan**  
Ebisu Business Tower 18F  
1-19-19 Ebisu, Shibuya-ku  
Tokyo, 150-0013  
Japan  
+81-3-5793-8301  
www.salesforce.com/jp

**Asia/Pacific**  
Suntec Tower Two  
9 Tamasek Tower  
Singapore, 038989  
+65-6302-5700  
www.salesforce.com/au

**Europe, Middle East & Africa**  
Ch. de la Dent d'Oche 1B  
1024 Ecublens  
Switzerland  
+353-1-2723-500  
www.salesforce.com

**salesforce.com**  
Success On Demand.™

Copyright ©2006, salesforce.com, inc. All rights reserved. Salesforce.com, the “no software” logo, and Team Edition are registered trademarks, and AppExchange, “Success On Demand,” and “The Business Web” are trademarks of salesforce.com, inc. All other trademarks mentioned in this document are the properties of their respective owners.

