

Mercedes-Benz Financial Services Schweiz optimiert

Leasing-Prozess mit BSI

Baden, 30. März 2021 – Die Mercedes-Benz Financial Services Schweiz AG (MBFS) ist eine Tochter der Daimler Mobility AG und international mit über 12 000 Beschäftigten in 40 Ländern tätig. Das Unternehmen bietet eine Vielzahl von Finanzdienstleistungen an, insbesondere Leasing und Finanzierung von Personenwagen und Nutzfahrzeugen für Privat- und Firmenkunden sowie Versicherungen. Um ihren Angebots- und Antragsprozess für Endkunden-Leasings zu optimieren, setzt die MBFS nun auf eine Customer-Relationship-Management-Lösung (CRM) von BSI.

Immer mehr Automobilkunden leasen ein Fahrzeug, statt es zu kaufen; ein schneller und reibungsloser Angebots- und Antragsprozess ist demnach ein entscheidender Faktor für die Kundenzufriedenheit. Um diesen zu optimieren, war die MBFS für ihre Händler auf der Suche nach einer neuen Lösung. Innerhalb von maximal drei Minuten sollten Händler eine Leasing-Offerte abgeben können – im Autohaus selbst, aber auch über digitale Kanäle. Der darauf aufbauende Software-gestützte Antragsprozess sollte ebenso kunden- wie nutzerfreundlich sein.

BSI integriert Angebots- und Antragsprozess

Nachdem BSI bereits Anfang 2019 im Rahmen einer Ausschreibung für ein Dealer-Portal überzeugt hatte, erhielt der Software-Hersteller im Sommer den Zuschlag für die Umsetzung des Offerten-Tools. Seit seiner Einführung Ende 2019, nach nur gerade sechs Monaten Projektlaufzeit, hat es sich erfolgreich bewährt: Aktuell werden über 1000 Offerten pro Woche erstellt. Ende 2019 erhielt BSI dann den Auftrag, auch noch den Antragsprozess neu aufzusetzen. «Neben der hohen Qualität der Software hat uns BSI vor allem durch eine sehr partnerschaftliche und kompetente Prozessbegleitung überzeugt», begründet Andreas Nowotny, Head of Business Innovation & Transformation bei MBFS den erneuten Entscheid für BSI. «Für uns ist BSI kein klassischer Software-Lieferant, sondern Teil unseres Teams, mit dem wir das Projekt gemeinsam erfolgreich umgesetzt haben.»

Die Neugestaltung des Antragsprozesses gestaltete sich komplex: zum einen mussten die Daten aus dem Offerten-Tool nahtlos integriert und das Vertragssystem über mehrere Schnittstellen für den Austausch von Antrags- und Kundendaten angebunden werden; zum anderen erfordert der Antrag die Bearbeitung verschiedenster Informationen und Dokumente – von Personalien über

Gehaltsangaben und andere Finanzdaten bis hin zur gesetzlich vorgeschriebenen Haushaltsrechnung. Für die Kundenzufriedenheit war eine Harmonisierung beider Systeme jedoch unabdingbar. Denn nichts verärgert einen Leasing-Kunden so sehr wie Konditionen, die sich im offiziellen Antrag gegenüber dem Erstangebot plötzlich ändern.

Leichtere Antragsbearbeitung – für Händler und Kunden

Die Lösung von BSI führt den Verkäufer durch den kompletten Prozess. Die Verkäufer können den Stand der Antragsbearbeitung jederzeit einsehen und die Anträge bearbeiten oder abrechnen. Der Go-Live erfolgte Anfang Dezember 2020. Mittlerweile steht der neue Prozess allen Schweizer Mercedes-Benz-Händlern zur Verfügung. Da diese über die Auswahl ihrer IT-Lösungen grundsätzlich selbst entscheiden können, war eine hohe Nutzerfreundlichkeit essenziell, um sie von den Vorteilen der neuen Lösung zu überzeugen. Und diese werden weiter ausgebaut: Um der Verkäuferin ihre Arbeit weiter zu erleichtern, kann der Verkäufer via QR-Code den Vorgang auf seinem Mobile öffnen und so fehlenden Dokumente dem Antrag hinzufügen. Automatische Vorkalkulationen und eine bessere Validierung der Daten erleichtern den Händlern die Prüfung und beschleunigen den Kredit-Entscheidungsprozess auf Seiten MBFS.

BSI Medienkontakt

Kontakt

Charlotte Malz, +41 (0)417668633
charlotte.malz@bsi-software.com
BSI Business Systems Integration AG
Täferweg 1, CH-5405 Baden
www.bsi-software.com

Pressekontakt

Daniel Bastan, +49 89 628 175 16
WE Communications
dbastan@we-worldwide.com

Über BSI

Impress your customer – das ist unser Versprechen an unsere Kunden. Der Software-Hersteller BSI bietet mit der BSI Customer Suite eine ganzheitliche Zero-Code-Plattform für die Digitalisierung der Kundenbeziehung. Mit Lösungen für Customer Relationship Management (CRM), Customer Experience (CX), Data Management (CDP), Customer Insights und Artificial Intelligence (AI) hilft BSI Unternehmen dabei, Kunden in Echtzeit entlang der gesamten Customer Journey zu begeistern. Marketing, Sales und Service Teams haben somit alles zur Hand, was sie für kanalübergreifende, automatisierte und personalisierte Kundenkommunikation benötigen. Für Retail, Banking und Insurance bietet BSI starke Lösungen auf Basis langjähriger Branchenexpertise. Alle Lösungen sind komponenten- und cloudbasiert. BSI wurde 1996 gegründet, ist an acht Standorten in Deutschland und der Schweiz vertreten und organisiert sich als Netzwerk ohne Hierarchien, wofür der Software-Hersteller bereits mehrfach ausgezeichnet wurde. Zu den Kunden von BSI gehören marktführende Unternehmen in Europa. Mehr unter: bsi-software.com