

BNP Paribas Lease Group

Stets aktuelle mobile Finanz-Simulationen dank der BlackBerry Solution



BNP Paribas stattete seine 200 Vertriebsmitarbeiter mit BlackBerry® Smartphones aus und verbesserte damit Reaktionszeiten und Produktivität. Der Einsatz hatte darüber hinaus auch einen positiven Effekt auf das Image des Unternehmens.

Aufgabenstellung

BNP Paribas Lease Group (BPLG) ist eine auf Leasinglösungen für gewerbliche Investitionen spezialisierte Tochtergesellschaft der BNP Paribas-Gruppe. Ihre 200 Vertriebsmitarbeiter bewegen sich in einem hart umkämpften Markt. „Wir haben viele Stärken, nicht zuletzt aufgrund unserer breiten Erfahrung im Leasinggeschäft,“ erklärt François-Régis Martin, stellv. Marketingleiter bei BPLG, „aber in solch hart umkämpften Märkten geht es vor allem um Reaktionszeiten – das Unternehmen, das am schnellsten mit einem guten Angebot beim Kunden ist, hat auch die besten Chancen, zu gewinnen.“

BPLG stattete 2002 seine Vertriebsmitarbeiter mit PDAs aus, die über eine Simulations-Applikation verfügten. Damit konnten die Vertriebsmitarbeiter vor Ort beim Kunden aktuelle Angebotszahlen berechnen. Doch bereits im Jahr 2004 waren die PDAs veraltet und mussten ersetzt werden. Die inhouse entwickelte Simulations-Applikation benötigte einen Upgrade, um mit den Entwicklungen im Prozessmanagement Schritt zu halten. BPLG entschied, den Upgrade mit dem Wechsel auf eine neue Technologie zu verbinden.

Lösung

BPLG zog BlackBerry Smartphones den bisherigen PDAs vor und nahm zugleich eine Neuentwicklung der Simulation in Java in Angriff. Der entscheidende Grund für diese Maßnahmen lag in der BlackBerry Push-Technologie. Martin betonte: „Unser Ziel war immer eine Verbesserung der Reaktionszeiten, um den Kunden so schnell wie möglich eine Antwort zu geben. Die PDAs waren leider nicht mit unserem System verbunden, weshalb unsere Mitarbeiter immer ins Büro zurückkehren mussten, um ihre Geräte zu synchronisieren.“ BPLG erkannte, dass mit der manuellen Synchronisation ein beträchtlicher Zeitaufwand verbunden war. „Es hat uns sehr gefallen, dass unsere Mitarbeiter mit BlackBerry rund um die Uhr auf dem aktuellen Stand sind,“ sagt Martin.

Ende 2004 begann das Unternehmen mit der Entwicklung eines neuen Simulators für BlackBerry Smartphones. Mit Hilfe von Orange und Mosaic Développement, einem Service Provider, der die Applikation in enger Zusammenarbeit mit Research In Motion® (RIM) entwickelte, entstand in nur drei Monaten eine Beta-Version, die sofort getestet wurde.

Ergebnisse

Integration in vorhandene Sicherheitsrichtlinien

Bessere Reaktionszeiten und erhöhte Produktivität

Optimierte Kommunikation

Flexibilität und Wettbewerbsfähigkeit

Einfache Integration

„BlackBerry verbessert unser Firmenimage. Es verschafft uns einen klaren Vorsprung in einem Wirtschaftszweig, in dem Reaktionszeiten und Professionalität entscheidend sind.“

„Unsere Vertriebsmitarbeiter können den gesamten Prozess bearbeiten, vom Angebot bis zum Vertrag – alles über ihr BlackBerry Smartphone.“

François-Régis Martin, stellv. Marketingleiter BPLG

Die neue Unternehmensanwendung war wesentlich leistungsstärker als die vorherige Version und arbeitete perfekt mit der BlackBerry Solution zusammen. Die Vertriebsmitarbeiter waren somit in der Lage, überall Finanz-Simulationen mit aktuellen Systemdaten (Zinsen, Kosten für Versicherung, etc.) durchführen zu können. Die Daten werden jeweils automatisch auf das BlackBerry Smartphone übertragen.

Dadurch kann der Vertriebsmitarbeiter jederzeit vor Ort ein individuell auf den Kunden zugeschnittenes Angebot erstellen. Ist das Angebot genehmigt, wird es in ein PDF-Dokument umgewandelt und per E-Mail zur finalen Freigabe an den Kunden verschickt. Die Vertriebsassistenten erhalten das Dokument ebenfalls sofort per E-Mail. François-Régis Martin erklärt, "Unsere Vertriebsmitarbeiter können so den gesamten Prozess bearbeiten, vom Angebot bis zum Vertrag – alles über ihr BlackBerry Smartphone." Nach erfolgreichem Test wurde die Lösung für das gesamte Vertriebsteam eingeführt.

Ergebnisse

„Die BlackBerry Solution erfüllt alle unsere Wünsche,“ sagt François-Régis Martin. „Die Unternehmensanwendung veranschaulicht die Vorteile dieser mobilen Lösung und die BlackBerry Smartphones entsprechen auch hinsichtlich der Konformität unseren strengen Sicherheitsrichtlinien. Das gilt insbesondere für die Anmeldung der Benutzer, die verschlüsselte Datenübertragung und die Möglichkeit, das Gerät bei Verlust oder Diebstahl per Fernabfrage sperren zu können.“

Mit Hilfe der direkt erkennbaren Vorteile der Lösung kann François-Régis Martin den Return on Investment des Einsatzes überzeugend verdeutlichen: „Die Verbesserungen in den Bereichen Reaktionszeit und Produktivität sind enorm. Unsere Vertriebsmitarbeiter können jetzt wesentlich flexibler arbeiten und werden auch von kurzfristig geänderten Finanzdaten nicht aus der Bahn geworfen. Darüber hinaus verbesserten die BlackBerry Smartphones auch unser Firmenimage. Es verschafft uns einen klaren Vorsprung in einem Wirtschaftszweig, in dem Reaktionszeiten und Professionalität entscheidend sind.“ Die Implementierung der BlackBerry Solution verbesserte auch die Kommunikation zwischen Vertriebsmitarbeitern und ihren Assistenten, u. a. dank gemeinsamer Kalender.

BPLG ist mit dem ersten Umsetzungsschritt so zufrieden, dass weitere Ausbaustufen geplant sind: „Wenn man erst einmal erkannt hat, wie viele Applikationen für BlackBerry Smartphones entwickelt werden können, dann eröffnen sich noch viele weitere Möglichkeiten. Wir denken heute schon über Verbesserungen der Applikation nach, wie das Versenden des Vertrages anstatt eines Vorschlags direkt zum Smartphone. Darüber hinaus wollen wir die BlackBerry Solution in unser CRM-System integrieren. Damit haben unsere Vertriebsmitarbeiter zukünftig die Möglichkeit, ihre Angebote zu personalisieren und damit im Wettbewerb noch besser zu bestehen,“ schlussfolgert François-Régis Martin.

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.blackberry.com/de/mobilecrm