

Erfolgsgeschichte mit der Sparkasse Bremen flexi GmbH: Wie die comselect ein innovatives Projekt effizienter gemacht hat

Erfolgreich auf das Unternehmenswachstum vorbereitet



Multi Cloud Projekt

Einführung eines CRM-Systems mit der Salesforce Sales Cloud & Community/Experience Cloud

Gestartet als Projekt, das für nur 68 Tage angelegt war, ist die Sparkasse Bremen flexi GmbH nun ein Prop-tech Startup mit einer innovativen Lösung, Menschen den Traum vom Eigenheim zu erfüllen. flexi bietet Möglichkeiten zur Immobilienfinanzierung, die über die klassischen Lösungen hinausgehen und freier und flexibler sind.

Wie das funktioniert? Kunden können ihr Traumhaus durch flexi prüfen lassen - wenn alles passt, kauft flexi das Objekt für den Kunden. Dieser kann ohne weitere Verpflichtungen zur Miete einziehen, das Haus prüfen und wenn alles passt, und er bereit

dafür ist, kann er die Immobilie für einen anfangs festgelegten Festpreis flexi abkaufen. Durch die Zusammenarbeit sowohl mit Kunden, die ein Haus kaufen wollen, als auch mit denen, die eines verkaufen wollen, hat flexi ein großes Angebot an Immobilien, die durch die innovative Finanzierungslösung gekauft werden können. Der Traum der Sparkasse Bremen flexi GmbH ist es nun, ein Franchise aufzubauen, sodass nicht nur die Kunden in Bremen ihren Traum vom Eigenheim erfüllen können.

Unternehmen: Sparkasse Bremen flexi GmbH
Hauptsitz: Bremen
Branche: Immobilien
MitarbeiterInnen: <10
Cloud-Lösung: Sales Cloud, Experience Cloud
Web: <https://flexi-immovation.de/>



Ausgangslage vor Salesforce

Da flexi nur als kurzweiliges Projekt entstand, gab es für die Kundenverwaltung zunächst keine professionelle Lösung, die eine einfache und übersichtliche Verwaltung der Daten versprach. Für die Kundenverwaltung und das Customer Relationship Management hatte flexi im Sinne eines MVP zunächst nur selbstproduzierte Lösungen auf Basis von Office. Diese Lösungen sind am Anfang, zum Aufbau eines Unternehmens, ausreichend. Sie zeig-

Ziele und Herausforderungen

flexi benutzte vorher ausschließlich Office-Programme, um ihre Kundendaten zu verwalten. Diese eingesetzten Tools sollten abgelöst und einzelne Prozessschritte automatisiert werden. Das Ziel war es, eine zentrale CRM-Lösung zu implementieren, mit der das Unternehmen weiter skalieren kann und es dabei unterstützt, die eigenen sehr hohen Ansprüche in Bezug auf Kundenzentrierung auch prozessual abzusichern. Dafür galt es, den gesamten Anbahnungs-, Beratungs- und Vertragsprozess von flexi zu verstehen und in Salesforce zu überführen. Außerdem sollten diverse, vorher separat stattfindende Berechnungslogiken und Kommunikationsanlässe integriert werden.

Es sollte eine transparente, performante Lösung geschaffen werden, mit der flexi zum einen schneller in ihren Prozessen wird und zum anderen auch gut vorbereitet ist für das Wachstum von flexi. Herausfordernd war, dass viele Berechnungsschritte integriert werden sollten, damit sämtliche vorherige Tools aus der MVP Phase abgelöst werden konnten. Es war zudem auch herausfordernd, die Lösung auf das zu reduzieren, was als Funktionen wirklich benötigt wurde. Dadurch sollte die Lösung einfach

gen jedoch schnell Mängel auf, sobald die Kundenanzahl und Reichweite des Unternehmens wächst. Es galt also, alle diese Lösungen zu ersetzen und miteinander zu verbinden. Dabei sollten smarte und schlanke Prozesse implementiert werden, um die Kundenverwaltung so effizient wie möglich zu machen.

und klar zu bedienen sein, im Sinne von "weniger ist mehr".

Eine Herausforderung war es unter anderem, den ersten Schritt zu machen: die Bereitschaft, neue Wege zu erkennen und diese dann auch mutig zu beschreiten. Dabei muss man außerdem hinterfragen, was die eigenen Kunden wirklich benötigen, intern sowie extern. Außerdem kommt es bei der Digitalisierung nicht nur darauf an, die analogen Prozesse so schnell wie möglich zu digitalisieren, sondern auch darauf, smart zu digitalisieren. Daher muss im Digitalisierungsprozess laufend überlegt werden, was die sinnvollste und effizienteste Lösung ist. Wenn man einen schlechten und ineffizienten analogen Prozess eins zu eins digitalisiert hat man hinterher auch einen schlechten digitalen Prozess.



"Wir haben comselect als sehr kompetenten Partner erlebt, der unsere Vision verstanden hat. comselect hat mit uns auf Augenhöhe und mit einer sehr angenehmen Hands-On Mentalität unsere neue Lösung gebaut."

Sven-Olaf Stührmann, Geschäftsführer flexi

Warum Salesforce?

Da flexi vorher kein CRM-Programm hatte und ihre Kundendaten ausschließlich mit selbstgebauten Office-Lösungen organisiert wurden, war es dringend notwendig, ein neues System einzuführen. Durch die Kombinationsmöglichkeiten verschiedener Clouds, um alle Prozesse erfolgreich digitalisieren und Daten miteinander verknüpfen zu können sowie spätere, einfache Erweiterungsmöglichkeiten, bietet Salesforce eine optimale Lösung. Nach weiteren Überlegungen und der Beratung der Website-Agentur von flexi, wurde Salesforce als Lösung gewählt.

Warum comselect?

flexi suchte nach einem Partner, mit dem man gut und einfach kommunizieren kann, bei dem es auch bei den handelnden Personen auf der menschlichen Ebene gut passt, der das Zielbild versteht und gemeinsam mit flexi agil und schlank eine Lösung baut. Gewünscht war eine klare Hands-On Mentalität. Basierend auf diesen Anforderungen wurde comselect durch die Vermittlung der Agentur von flexi empfohlen.

Aktuelle Situation & Ergebnisse

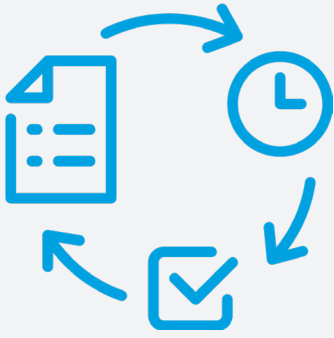
Da das Projekt erst kürzlich durchgeführt wurde und der Go Live noch nicht lang her ist, sind noch keine genauen Daten und Zahlen vorhanden, um den Erfolg zu beweisen. Jedoch stellt flexi bereits fest, dass sie deutlich schneller geworden sind und dass sie massiv an Transparenz gewonnen haben.

Durch die Einführung der Sales Cloud können Anfragen besser bearbeitet werden und manche Prozesse sind automatisiert, wie in etwa das Auslesen von Anhängen und das darauf basierende Anlegen eines Leads. Genauso auch wenn ein Interessent den Kalkulator auf der Webseite verwendet und sich ein Angebot geben lässt, diese Person wird von der Sales Cloud auch direkt als Lead angelegt. Diese Prozesse sowie das Vereinbaren von Terminen, das Interessen- und Opportunity Management und das Immobilienmanagement wurde zuvor alles in unterschiedlichen Tools verwaltet. Jetzt ist alles zentralisiert in der Sales Cloud und erleichtert somit die Arbeit. Die Experience Cloud bietet den Kunden zudem ein Portal, in dem sie aktuelle Verträge und vieles mehr einsehen können. Außerdem kann man dort auch virtuelle Anteile erwerben und direkt an einer Kaufverhandlung teilnehmen. Hierbei ist die Verknüpfung der Experience Cloud und der Sales Cloud von hoher Bedeutung, da die Vorgänge intern und automatisiert verknüpft werden.

Die Beobachtungen, die flexi schon nach kurzer Zeit gemacht hat, werden bald auch in echten Zahlen zu sehen sein. Bei flexi wurden interne Geschäfts- und Kundenprozesse transparenter und die Kundenkommunikation wurde maßgeblich schneller. Außerdem gibt es jetzt durch die strukturierten Prozessschritte eine Hilfestellung, um die eigenen Qualitätsstandards noch einfacher einzuhalten.



Projektteam: Erfolgreiches Go-Live



comselect Projektmethodik

comselect und flexi realisierten das Projekt unter Einsatz des agilen Projektverfahrens, bei dem unter anderem ein Perspektiv-Wechsel vorgenommen wird, um die Anforderungen des Endkundens im Serviceportal sichtbar zu machen. In Wochen-Zyklen wurden Umsetzung und Ergebnisse sowie der Stand der Dinge diskutiert. Dabei bekommt neben dem „Wie“ das „Warum“ eine entscheidende Bedeutung. Der Vorteil für den Kunden: Bereits nach kurzen Zyklen werden Ergebnisse sichtbar, die bewertet und optimiert werden können. Daraus ergibt sich ein Höchstmaß an Transparenz und Flexibilität.

Sparkasse Bremen flexi GmbH

Die Sparkasse Bremen flexi GmbH ist ein erst kürzlich gegründetes Unternehmen, das es Menschen schneller und unkomplizierter ermöglicht, den Traum vom Eigenheim zu erfüllen. Durch die individuelle Lösung, die zunächst nur als kurzes Projekt geplant war, wird die Finanzierung einer Immobilie an die individuellen Bedürfnisse der Kunden angepasst.



comselect GmbH

- a company of Assist Digital Group

comselect ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Digitalprojekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert.

Haben Sie noch Fragen? Wir freuen uns über Ihre Kontaktanfrage



Bernd Bittner
Sales Director
+49 (621) 76133 - 500
b.bittner@comselect.de

comselect GmbH
Theodor-Heuss-Anlage 12
68165 Mannheim
www.comselect.de

Wir unterstützen Sie gerne, sowohl bei den ersten Schritten vor einem Projektstart als auch bei Einführung, Integration, Schulung und Wartung. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf – für ein erfolgreiches Projekt.

