



# CRM EVOLVED



**BUILD  
FOR  
CHANGE®**



**Laurie Giandomenico,**

VP, Brand & Global  
Programs,  
Pegasystems

---

Für Fragen, Anmerkungen und Feedback stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.  
**Kontakt**

---

# INHALT

---

CRM TRENDS HEUTE	4-5
WAS BEDEUTET CRM EVOLVED?	6
01. KUNDENWÜNSCHE VORHERSEHEN	7-8
02. KUNDEN VERBINDEN	9-10
03. GLOBALE KOMPLEXITÄT MEISTERN	11-12
04. SICH MIT DEN KUNDEN WEITERENTWICKELN	13-14
MIT DEM KUNDEN AUF DU UND DU	15



# CRM TRENDS HEUTE

Welches Unternehmen wünscht sich nicht, jeden Kundenkontakt als Chance nutzen zu können, eine loyale und langlebige Kundenbeziehung aufzubauen, wie bei seinem ersten Kunden? Vielleicht bewahren Sie den Geldschein, mit dem Ihr erster Kunde bezahlt hat, oder den ersten Dankbrief bis heute auf, wie es viele Unternehmen tun, um sich zu erinnern. Etwa an die Reaktion des ersten Kunden von Henry Ford, der soeben Pferd gegen Automobil getauscht hatte. An die Begeisterung von Reisenden aus aller Welt, als American Express seine ersten Reiseschecks einführte. Oder die Bedeutung des ersten Darlehens der Bank of New York für die noch jungen Vereinigten Staaten im Jahr 1794.

In der heutigen, viel komplexeren Geschäftswelt sind die Kundenbeziehungen bei Weitem nicht mehr so einfach strukturiert und Marketing, Vertrieb und Service tun sich schwer, die Kundenpersönlichkeit wirklich zu erfassen. Zu groß ist mittlerweile die Anzahl der Kunden, zu vielschichtig ihre Bedürfnisse, und zu schwierig der Zugang zu ihnen.

Mit wachsendem Kundenstamm wächst auch Ihr Bedarf an hoch entwickelter Technologie, die nicht nur den Anforderungen Ihrer Kunden und Interessenten, sondern auch Ihren Geschäftszielen gerecht wird. Anfangs mag ein System ausreichen, das Ihre Kundeninteraktionen verfolgt und Sie bei Vermarktung und Verkauf unterstützt. Wenn Ihr Unternehmen jedoch durch Übernahmen erweitert wird und neue Systeme hinzukommen, stößt es an seine Grenzen und schränkt Ihre Möglichkeiten ein, über Geschäftsbereiche, Zeitzonen und Regionen hinweg mit Kunden zu interagieren.

Angesichts steigender Komplexität – und damit Unflexibilität – wird es für Ihre Systeme zunehmend schwerer, sich den immer neuen Anforderungen, Märkten und Vorschriften anzupassen. Und auch die Bedienung der Systeme stellt immer höhere Anforderungen und ist mit hohem Schulungsaufwand verbunden – auf Kosten des Kundenservice.



## Fazit

BESTEN SERVICE ZU BIETEN  
HEISST, DIE KOMPLEXITÄT  
EINER KUNDENBEZIEHUNG  
GLOBAL UND FLEXIBEL  
MEISTERN.

# VORAUSSETZUNG FÜR EINE ERFOLGREICHE KUNDENBINDUNG IST

---

- 1) die richtige Technologie – nahtlos, dynamisch und einfach bedienbar
  - 2) eine klare, überzeugende Customer-Leadership-Vision und Kundenbindungsstrategie
- 

Customer Relationship Management (CRM)-Softwaresysteme wurden entwickelt, um den direkten Kundenkontakt in den Bereichen Marketing, Vertrieb und Service zu verbessern. Leider hatten sie am Ende oft den gegenteiligen Effekt. Hoher Zeitaufwand für Integration und Wartung nicht vernetzter Systeme führte zur Vernachlässigung der eigentlichen Kundenbeziehung.

Die Problematik liegt darin, dass diese Systeme sich anfänglich aus Datenbanken für das Kundendatenmanagement entwickelten. Modernes CRM erfordert jedoch ein komplett neues, übergreifendes System als Grundlage für einen schnellen, einfachen und gezielten Kundenservice, der zur richtigen Zeit die passenden Angebote liefert. Da bestehende CRM-Systeme ursprünglich als reine Kontaktmanagementsysteme konzipiert waren, können sie genau dies nicht leisten.

**Pegasystems hingegen kann und bildet damit eine echte Salesforce Alternative.** Unsere Systeme sind frei von jeder Datenbankvergangenheit. Wir betrachten zunächst die Kunden- und Geschäftsziele und leiten daraus die Systemanforderungen ab. Sie haben als Geschäftsverantwortlicher also freie Hand, Ihre Vertriebsprozesse, Marketingkampagnen, Kundenanalysen und Kundenbeziehungen nach Ihren eigenen Vorstellungen zu gestalten, und werden nicht durch die CRM-Software eingeschränkt. Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, ein System zu entwickeln, das Ihre Kunden versteht und eine intuitive, natürliche Kundeninteraktion unterstützt, die für zufriedene, loyale Kunden sorgt – und für mehr Geschäftserfolg.

Unsere Vision ist ein ganz neuer technologischer Ansatz für Ihr Kundenmanagement im digitalen Zeitalter. Die Kunden erleben Ihr Unternehmen über alle Kanäle, was Sie vor eine komplexe Aufgabe stellt, für die Pega Ihnen als einziger Anbieter entsprechende Lösungsmöglichkeiten bietet. Wir haben CRM weiterentwickelt – vom datenbasierten, statischen Kontaktsystem zu einem dynamischen System, das den Kundenkontext interpretiert und Ihren Mitarbeitern hilft, bei jedem Kontakt mit dem Kunden die richtigen Entscheidungen zu treffen.

# WAS BEDEUTET CRM EVOLVED?

Mit diesen vier Grundsätzen beantwortet Pega die wichtigsten CRM Trends für komplexe und globale Unternehmen

01

Die Kunden-  
**wünsche** anhand  
des Kontexts  
**vorhersehen**

02

Jeden **Kunden**  
mit den richtigen  
Mitarbeitern  
und Systemen  
**verbinden**

03

Die Komplexität  
**Ihres Unternehmens**  
**meistern** und den  
Kunden unabhängig  
von Kanal und Region  
einen persönlichen  
Service bieten

04

Sich mit den Kunden  
**weiterentwickeln**,  
bestehende Systeme  
aktualisieren, Investi-  
tionen schützen und  
zeitgemäßen Service  
bieten

# KUNDENWÜNSCHE VORHERSEHEN

„Ich wechsle zu einem anderen Anbieter, weil Sie mir das Gewünschte nicht bieten können“, diesen Satz bekommen Unternehmen oft zu hören – und können mit traditionellem CRM keine Abhilfe schaffen. Bei der Entscheidung, was zu tun ist, leistet es den Mitarbeitern keine Unterstützung. Modernes „CRM Evolved“ dagegen hilft Ihnen, den Marketing-, Vertriebs- und Servicekontext zu verstehen und unter Berücksichtigung Ihrer Unternehmensziele dem Kunden genau das richtige Angebot zu unterbreiten. Den Kontext verstehen heißt, hinter die reinen Daten blicken. Die Daten bilden für sich genommen nur ein Gedächtnis. Kontext kombiniert das Gedächtnis mit einem analytischen „Gehirn“, das den Kundenbedarf ermittelt, und einer prozessbasierten Engine, die diesen Bedarf erfüllt.

CRM Evolved konzentriert sich einzig und allein auf den Kunden. Es fragt nicht nach dem Produkt- oder Serviceangebot selbst, sondern nach Methode und Zeitpunkt für Produktmarketing, Vertrieb und Service

sowie danach, welche Aktion das Kundenerlebnis verbessern kann. Mithilfe von Echtzeitprognosen und adaptiven Geschäftsregeln schlägt es für den jeweiligen Kunden persönliche, kontextbezogene Angebote vor, unabhängig von Kanal und Situation.

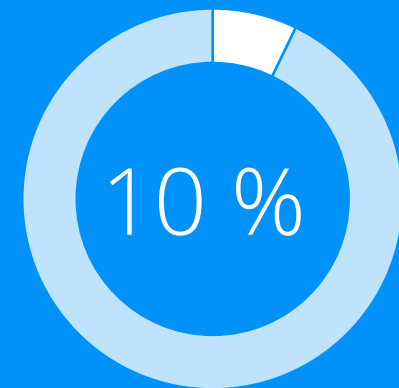
Um diesen individuellen Ansatz in Marketing, Vertrieb und Service umsetzen zu können, müssen umfassende, aktuelle Kundeninformationen in Echtzeit verfügbar sein. Lernfähige Modelle, die auf Small und Big Data zugreifen, sagen automatisch voraus, was der Kunde wünscht und braucht und welche Chancen und Risiken sich daraus für das Unternehmen ergeben.

Das System wird zu einer aktiven Komponente im Dialog mit dem Kunden und steigert die Mitarbeiterproduktivität. Dies treibt den Lernvorgang im System voran und verhilft Ihren Mitarbeitern zu Top-Leistungen. **So wird jeder Vertriebs- oder Kundenservicemitarbeiter zum Star – und stellt jeden Kunden optimal zufrieden.**



„ Seit der Implementierung (von Pega) haben wir 10 % weniger Kunden verloren und den Wert unserer Bestandskunden um 14 % gesteigert. Allein im letzten Jahr haben wir so den Wert der Bestandskunden verdreifacht. “

Suzanne Woolley,  
Head of Customer Base  
Management, EE, UK



WENIGER ABWANDERUNG



# DIE KUNDEN MIT DEN RICHTIGEN MITARBEITERN UND SYSTEMEN VERBINDEN

## Erfolge bei OCBC:



**40 % höhere Kundenzufriedenheit** als die Konkurrenz



**10 % mehr** Produkte während der Kontoeröffnung verkauft



**50 % mehr** Zusatzleistungen aktiviert

In jedem Unternehmen werden komplexe Aufgaben von spezialisierten Teams und Technologien ausgeführt. Marketing, Vertrieb und Kundenservice jedoch können nur übergreifend im Gesamtkontext aller Fachbereiche richtig arbeiten und den Kunden ein nahtloses Erlebnis bieten. Genau hier setzt CRM Evolved an – es verbindet Marketing, Vertrieb und Service mit den Geschäftsabläufen des Unternehmens und bringt die Kunden mit den jeweils richtigen Mitarbeitern zusammen. Zwei Aspekte stehen dabei im Vordergrund: **1) Die Kunden über jeden gewünschten Kanal mit dem Unternehmen verbinden sowie 2) Antworten liefern und Probleme lösen – durch Vernetzung der Mitarbeiter im Front- und Back-Office.** Um also ein Marketingversprechen einzulösen, schneller zum Geschäftsabschluss zu kommen, zufriedenstellenden Service zu leisten oder neue Kunden aufzusetzen, ist das Unternehmen auf Business Process Management (BPM) und Dynamic Case Management (DCM) angewiesen das auf bestehenden Datensystemen aufsetzt ohne diese zu ersetzen. Marketing-, Vertriebs-, Service- und Fulfillment-Prozesse müssen automatisiert werden, um Leads verfolgen, Umsatz generieren und erstklassigen Kundenservice bieten zu können.

Die von Bloomberg als eine der stärksten Banken weltweit eingestufte OCBC in Singapur mit 500 Niederlassungen weltweit ist ein gutes Beispiel für diesen Prozess. OCBC hatte erkannt, dass sie ihre erste Interaktion mit Neukunden – die Eröffnung eines neuen Kontos – verbessern musste, da die hierzu bislang erforderlichen 150 Einzelschritte kein positives Kundenerlebnis vermittelten. Mit Unterstützung von Pega führte OCBC eine neue Anwendung ein – das sogenannte Relationship Opening Made Easy (ROME) –, die ihren Kontoeröffnungsprozess grundlegend erneuerte. Die 150 Einzelschritte wurden integriert und automatisiert, sodass Neukunden die Kontoeröffnung bei OCBC jetzt als nahtlosen Prozess erleben und die Mitarbeiter sich ohne Formulare ganz auf den Kunden konzentrieren können.



„Bislang bediente der Berater den Kunden einseitig von seinem Computer aus. Jetzt (mit Pega) haben beide denselben Bildschirm vor sich.“

Dennis Tan,  
Head of Branch & Premier Banking,  
OCBC Bank

# Globale Komplexität meistern – für unkomplizierten, einheitlichen Kundenservice

Was genau ist eigentlich ein global operierendes Unternehmen und woran erkennt man es? Am Aktienkurs oder an seiner digitalen Kompetenz? Unternehmen wie Uber und Amazon haben mit reibungslosem globalem Service für ihre Kunden einen hohen Standard gesetzt. Mit CRM Evolved können auch Sie diesem Trend folgen, Ihre Prozesse straffen und komplexe Geschäftsabläufe besser in den Griff bekommen, um Kosten zu sparen und Ihren Kunden einen schnellen, unkomplizierten Service zu bieten. Die Anwendungen von Pega wurden für schwierigste CRM-Aufgaben in komplex strukturierten Unternehmen entwickelt. Selbst wenn Sie überregional operieren, eine große Produktvielfalt anbieten, viele Kundensegmente bedienen und zahlreiche Marketing- und Vertriebskanäle nutzen – Pega ermöglicht Ihnen eine lückenlose Servicebereitstellung.

Kundenservice ist ein Jahrtausendealtes Konzept, die erste historisch belegte Kundenreklamation stammt aus dem Jahr 1750 v. Chr.!\* Und auch heute noch funktioniert Kundenservice nach einem ähnlichen Prinzip. Er stellt jedes Unternehmen, das seinen Kunden effektive Serviceleistungen bieten will, vor eine schwierige Aufgabe, die auf globaler Ebene – bei gleichem Qualitätsanspruch – zur echten Herausforderung wird. CRM Evolved eignet sich speziell für die komplexen Servicestrukturen von Unternehmen mit hoher geografischer Reichweite und umfangreichem Produktportfolio, denn es ermöglicht sowohl zentrales Management als auch regionale Spezialisierung. Zwei Kriterien sind für technologische Systeme im Kundenservice besonders wichtig: hohe Flexibilität, damit der Kunde jeden Kontakt stets als positive Erfahrung mit gleichbleibend hoher Servicequalität erlebt, und leistungsstarke Self-Service-Funktionen, die den Kunden gleichberechtigt agieren lassen.

\* Eine Tontafel aus dem alten Babylonien um das Jahr 1750 v. Chr. (zu sehen im [British Museum](#)), auf der ein Kunde die Lieferung minderwertigen Kupfererzes reklamiert.



DER FÜHRENDE INTERNATIONALE VERSICHERER **AIG** SETZTE BEIM AUFBAU SEINES FORDERUNGS- UND REKLAMATIONS-MANAGEMENTSYSTEMS AUF LÖSUNGEN VON PEGA.

MEHR ALS 55 EINZELSYSTEME WURDEN ZU EINEM EINHEITLICHEN GESAMTSYSTEM ZUSAMMENGEFÜHRT, DAS FORDERUNGEN UM 30 % SCHNELLER BEARBEITET, DEUTLICH STRAFFERE GESCHÄFTSABLÄUFE ERLAUBT UND DABEI ECHTZEITKUNDENSERVICE IN ÜBER 60 LÄNDERN GARANTIERT.

„ Mit einer Infrastruktur aus einzelnen, nicht vernetzten Systemen hätten wir enorme Schwierigkeiten, unsere regulatorischen und rechtlichen Streitfälle zu lösen. Das erste global eingeführte Beschwerdemanagement-System bei AIG ermöglicht uns eine reibungslose Reklamationsbearbeitung. Wir sind sehr zufrieden. “

Ein ehemaliger Manager bei AIG

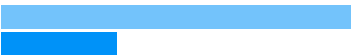


# SICH MIT DEN KUNDEN WEITER-ENTWICKELN

„UNSERE NEUKUNDENGEWINNUNG IST MIT PEGA DEUTLICH SCHNELLER GEWORDEN. DIE MARKTEINFÜHRUNGSZEITEN HABEN SICH DURCH DIE FLEXIBILITÄT DIESER TECHNOLOGIE EBENFALLS STARK VERKÜRZT.“

Robert Derkacz, *Chief Sales Officer, ING Polen*

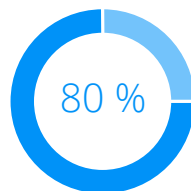
## Erfolge bei ING:



Onboarding-Prozess von 6 Monaten auf 8 Wochen verkürzt



Vertriebskapazität innerhalb von 9 Monaten verdreifacht



80 % der Anwendungen konnten in anderen Ländern und bei Geschäftspartnern wiederverwendet werden.

Die meisten Unternehmen tun sich schwer, mit neuen Markt- und Kundenanforderungen Schritt zu halten, da traditionelle codebasierte Systeme zu hohem Zeitaufwand für die Weiterentwicklung erfordern. CRM Evolved dagegen ist modellgetrieben – seine Konfiguration basiert nicht auf Code, sondern wird von den Geschäftsanforderungen bestimmt. So können IT und Business in einer dynamischen, schnelleren und stabileren Entwicklungsumgebung zusammenarbeiten und den Entwicklungszyklus gemeinsam gestalten. Eine kürzlich veröffentlichte [unabhängige Studie von Capgemini](#) zeigt im Vergleich, dass auf der Pega 7-Plattform eine 6,4-mal schnellere Entwicklung möglich ist als mit Java, Änderungen nur ein Achtel der Zeit benötigen und eine Implementierung für mobile Umgebungen 40-mal schneller durchgeführt werden kann.

Ein Alleinstellungsmerkmal der Pega-Plattform ist das sogenannte [DCO \(Directly Capture Objectives\)](#). Als Bindeglied zwischen Ihren Geschäftsabläufen und Ihrer IT unterstützt es die Definition der wichtigsten Anforderungen für eine kundenorientierte Systementwicklung. Mit DCO entsteht aus dem ersten von Geschäfts- und IT-Verantwortlichen gemeinsam an einem Tisch entworfenen Konzept schon ein funktionierendes System, bevor ein traditionelles Anforderungsdokument überhaupt erst erstellt werden könnte.

Pega lässt sich zudem in vorhandene Systeme integrieren und kann existierende Datenbestände nutzen. Ein wichtiger Aspekt, da unser Ansatz zwar eine möglichst umfassende Weiterentwicklung der Kunden will, doch selbst wir nicht alle Altsysteme über Nacht austauschen können.

Mit Pega kann Ihr Unternehmen sowohl die Cloud als auch seine eigenen Rechenzentren nutzen. Dies ist von Vorteil, wenn Sie zum Beispiel besondere Anforderungen an den Datenschutz haben.

Die Flexibilität von Pega überzeugte auch den Finanzdienstleister ING, der nach einer Lösung für eine bessere Betreuung der neuen Märkte und Kunden in Osteuropa suchte. Bisher nutzte das Unternehmen manuelle Prozesse zum Nachvollziehen seiner Kundeninteraktionen, mit Pega konnte es jetzt den gesamten Vertriebsprozess automatisieren, standardisieren und konsolidieren – und so seinen Qualitätsstandard beibehalten. Die einheitliche Architektur von Pega eröffnete dem Finanzdienstleister neue Vertriebs- und Distributionskanäle wie Banken, unabhängige Broker, Drittanbieter etc. Durch ihre flexible Technologie von Pega konnten fertige Komponenten auch in anderen Ländern und bei allen Geschäftspartnern von ING problemlos wiederverwendet werden.

# SO SCHNELL IST PEGA

## 40X SCHNELLERE MOBILE IMPLEMENTIERUNG

Einmal entwickeln, überall implementieren. Die UI von Pega erkennt, ob es sich um einen Computer oder ein mobiles Gerät handelt und passt sich automatisch an.



## 8X SCHNELLERE ERSTELLUNG DES ANFORDERUNGSPROFILS

Vorkonfigurierte Funktionen und eine modellgetriebene Entwicklungsumgebung beschleunigen Analyse und Design um das 8-Fache.



## 8X SCHNELLERE INTEGRATION VON ÄNDERUNGEN

Wiederverwendbare Schichten für neue Geschäftszweige – keine Erstellung neuer Prozesse erforderlich



Quelle: Wie eine kürzlich veröffentlichte [Produktivitätsstudie von Capgemini](#) bestätigt, ist die Entwicklung zuverlässiger Geschäftsanwendungen mit PEGA 7 schneller als mit JAVA EE.

# MIT DEM KUNDEN AUF DU UND DU. WILLKOMMEN IN DER GUTEN ALTEN ZEIT.

---

Die Zeiten, als Sie Ihre Kunden noch persönlich und namentlich kannten, ja mit Gruß an die Familie verabschiedeten, sind Ihrem Unternehmen sicher in bester Erinnerung. Inzwischen hat sich alles verändert – Ihr Unternehmen, Ihre Kunden, die ganze Welt. Doch genau jetzt können uns neuzeitliche Technologien die alten Zeiten zurückbringen. Mit Kompetenz und Leidenschaft ist alles möglich. Tradition mit modernen Mitteln, CRM in neuer Dimension: CRM Evolved.

Pegasystems ist der Erfinder von CRM Evolved. Es macht aus „Customer Relationship Management“ wieder eine persönliche Beziehung. Ihre Kunden können sich glücklich schätzen. Und Ihre Mitarbeiter und Aktionäre werden es Ihnen danken.

Willkommen in der neuen guten alten Zeit.

**CRM EVOLVED FÜR SIE**





## ÜBER PEGASYSTEMS

---

Pegasystems (NASDAQ: PEGA) entwickelt strategische Anwendungen für Vertrieb, Marketing, Service und Betrieb. Diese Anwendungen straffen kritische Geschäftsabläufe, verbinden Unternehmen unabhängig vom Kanal nahtlos und in Echtzeit mit ihren Kunden und passen sich schnell an neue Anforderungen an. Zu Pegas Global 2000-Kunden gehören viele der weltweit fortschrittlichsten und erfolgreichsten Unternehmen. Die Anwendungen von Pega lassen sich in der Cloud oder vor Ort nutzen. Sie bauen auf der einheitlichen Pega 7-Plattform auf, die visuelle Tools nutzt, mit denen Anwendungen einfach erweitert und geändert werden können, um sie an die strategischen Geschäftsanforderungen der Kunden anzupassen. Pega-Kunden berichten, dass Pega die kürzeste Time-to-Value, eine extrem schnelle Bereitstellung, effiziente Wiederverwendbarkeit und weitreichende Skalierbarkeit bietet. Weitere Informationen finden Sie unter [www.pegacom.com](http://www.pegacom.com).