



Fallstudie | Finanzdienstleistungen | BMW Group Financial Services

BMW Group Financial Services verbessert Arbeitsabläufe und steigert die Effizienz in der Vertragsabwicklung

BMW GROUP



Kunde

BMW Group Financial Services

Branche

Finanzdienstleistungen

Größe

Serviceportfolio von fast 3,6 Millionen Verträgen in einer Höhe von über 75 Mrd. Euro

Standort

München

Die Herausforderungen

In der Automobilindustrie benötigen Autohändler und Kunden schnellen Zugriff auf Finanzierungslösungen. Kreditgeber müssen nicht nur die Vertragsabwicklung so effizient wie möglich gestalten, sondern auch dafür sorgen, dass die Finanzierung leicht zugänglich ist. Dies fördert positiv die dauerhafte Beziehung mit den Geschäftspartnern und setzt zudem Umlaufvermögen frei.

Zur wirksamen Unterstützung des Automobilverkaufs in über 50 Ländern, benötigte BMW Group Financial Services ein leistungsfähiges System, das die Koordination und Arbeitsabläufe verbessern und damit die Vertragsabwicklung massiv beschleunigen sollte.

Aus diesem Grund entschied sich das Unternehmen für OnBase® von Hyland.

Die Lösung

„Aufgrund der Arbeit in vielen verschiedenen Ländern und mit drei separaten Geschäftsbereichen – BMW Group Financial Services, Alphera Financial Services und Alphabet – erkannten wir, dass zur Verbesserung der Arbeitsabläufe eine stärkere Prozessautomatisierung der Vertragsabwicklung erforderlich war“, so Stefan Karlsson, BMW-Manager für Geschäftsentwicklung in Skandinavien.

2009 genehmigte die Hauptgeschäftsstelle der BMW Group Financial Services das Budget für die Implementierung einer Enterprise-Content-Management-Lösung unter den Voraussetzungen, dass diese Lösung aus nur einer Datenbank bestehen und von nur einem Anbieter in allen Märkten bzw. Ländern implementiert werden sollte. Dadurch sollte die Umsetzungszeit minimiert und die Zusammenarbeit zwischen den Ländern erleichtert werden.

„2010 unterschrieben wir einen Vertrag mit Hyland für OnBase und ein strukturierter Implementierungsplan wurde in die Tat umgesetzt“, sagte Bert van den Berg, Prozess- und Qualitätsmanager von BMW Group Financial Services. Zwischen Mai und Oktober 2011 wurde die ECM-Lösung in den Niederlanden, Dänemark, Belgien, Schweden und Norwegen installiert.

OnBase[®]
by Hyland

„Die Lösung ist einfach anzuwenden und beschleunigt deutlich die Abwicklung vollständiger und unvollständiger Verträge. Insgesamt hat die Lösung bei Weitem unsere Erwartungen übertroffen.“

– Bert van den Berg, Prozess- und Qualitätsmanager, BMW Group Financial Services

Der Unterschied

Papierlose und automatisierte Abläufe: Die manuelle Verwaltung der Verträge und der zugehörigen Dokumente gehört bei BMW Group Financial Services der Vergangenheit an. „Mithilfe von OnBase können nun alle Papierdokumente automatisch eingescannt und sicher über FTP der richtigen Abteilung zugestellt werden“, so van den Berg.

Beschleunigung des Vertragsabwicklungsprozesses: „Vor der Automatisierung der Prozesse konnte es 10 Tage zur Verarbeitung der vollständigen Vertragsakten dauern. Wenn etwas fehlte, konnte es sogar länger dauern“, berichtete van den Berg. „Die OnBase-Lösung reduzierte auf Anhieb die Verarbeitungszeiten. Bis Juli wurde die Abwicklungszeit vollständiger Verträge bereits von 10 auf fünf und ab August auf drei Tage verkürzt“, sagte van den Berg. „Bis September lag die Abwicklungszeit bei nur noch etwas über zweieinhalb Tagen. Vollständige, unvollständige und fehlerhafte Vertragspakete werden nun schneller und effektiver abgewickelt.“

Automatische Meldung unvollständiger Anträge: Unvollständige Anträge werden in OnBase gekennzeichnet und Händler werden per E-Mail umgehend über die falschen bzw. fehlenden Daten benachrichtigt. Dadurch wird der Arbeitsablauf proaktiver und Händler können einfacher und schneller handeln. „Wir wechselten von einer reaktiven zu einer proaktiven Lösung“, fügte van den Berg hinzu.

Kontinuierliche Verbesserungen im gesamten Unternehmen: „Der nächste Schritt für BMW Group Financial Services ist der Ausbau der Reichweite von OnBase durch Integration in andere geschäftsrelevante Systeme sowie ein stärkerer Einsatz des Berichtswesens“, erklärte Karlsson.

Weitere Informationen finden Sie unter OnBase.com/de »