



**rentenbank**

## In sechs Monaten zur **digitalen Kundennähe**

– Die Erfolgsgeschichte der Landwirtschaftlichen Rentenbank

Die Landwirtschaftliche Rentenbank ist die deutsche Förderbank für die Agrarwirtschaft und den ländlichen Raum. Vor Projektbeginn verfügte die Bank über kein CRM-System. Die Datenhaltung erfolgte dezentral, was zu Silos in den Abteilungen führte.

Das bestehende Kernbanksystem bot für das Partner- und Kundenmanagement nicht die notwendige Funktionalität. So fehlte die Grundlage für ein konsistentes, modernes Kunden- und Partnermanagement.

### ZIELSETZUNG

Die Rentenbank wollte ihre Datenbestände konsolidieren, Silos auflösen und eine zentrale Sicht auf Kunden und Partner schaffen. Damit sollten Prozesse effizienter gestaltet, Bankpartner und Kreditnehmer besser betreut und die Kommunikation professionalisiert werden.

Künftig kann dadurch der Vertrieb der Bank proaktiv erfolgen. Zudem können die Förderangebote für die Agrarwirtschaft und die ländlichen Räume bei den Kunden noch zielgerichteter platziert werden.

Weitere Ziele waren die Automatisierung der geschäftskritischen Kommunikation, wie etwa Konditionsrundschriften oder das Einladungsmanagement, sowie die Digitalisierung von Förderanträgen für Start-ups.



Mit Consileon und BearingPoint haben wir ein anspruchsvolles Cloudprojekt umgesetzt und dadurch die Möglichkeiten der Interaktion mit unseren Kunden auf ein völlig neues Level gehoben.



**Kirsten Müller**  
Abteilungsleiterin  
Programmkredite,  
Landwirtschaftliche  
Rentenbank

## LÖSUNG

Gemeinsam mit Consileon und BearingPoint entschied sich die Landwirtschaftliche Rentenbank für die Einführung der BSI Customer Suite als Cloud-Lösung. Diese bietet eine zentrale Datenhaltung, eine 360°-Kundensicht sowie umfassende Möglichkeiten zur Marketing- und Kommunikationsautomatisierung.

Das Projekt wurde agil umgesetzt, wobei die Fachabteilungen von Beginn an eng eingebunden waren. So konnten die Anforderungen praxisnah definiert und schnell umgesetzt werden. Trotz der Komplexität eines öffentlichen Vergabeverfahrens erreichte das Projekt in kurzer Zeit einen hohen Reifegrad.

Besonders hervorzuheben ist, dass es sich um das erste Cloudprojekt der Rentenbank handelte, das nur durch die Einhaltung höchster Datenschutz- und IT-Sicherheitsstandards realisiert werden konnte.

## PROJEKTERGEBNISSE

In nur sechs Monaten wurde die Lösung erfolgreich livegeschaltet – ein bemerkenswerter Meilenstein. Die Bank verfügt heute über eine einheitliche Kundensicht und kann Partner und Kunden gezielt und effizient betreuen.

Erste Quick Wins zeigten sich unmittelbar nach dem Go-live: Inaktive Partner konnten identifiziert und reaktiviert werden. Zudem wurden wichtige Prozesse wie der Versand von Konditionsrundschriften oder das Einladungsmanagement automatisiert und standardisiert.

Damit legte die Rentenbank den Grundstein für eine moderne, digitale Kundenbetreuung – im Einklang mit ihrem Förderauftrag.

## ERFOLGSFAKTOREN

Das Projekt war von drei zentralen Erfolgsfaktoren geprägt: Consileon brachte tiefes CRM- und BSI-Know-how ein, das durch die bsi.crm-Expertise von BearingPoint sowie umfassende Kenntnisse der Förderbankenarchitektur optimal ergänzt wurde. Die enge Zusammenarbeit mit den Fachbereichen gewährleistete zugleich eine hohe Akzeptanz und praxisnahe Ergebnisse. Diese Kombination ermöglichte die Umsetzung des Projekts in Rekordzeit.

### Partner im Projekt

Consileon Business Consultancy GmbH  
BearingPoint GmbH · BSI Software AG

## AUSBLICK

Die Rentenbank plant, die Lösung schrittweise auszubauen. Geplant sind unter anderem die Integration von Customer-Service-Prozessen, eine Anbindung an das Kernbanksystem und die Telefonanlage, sowie die Umsetzung weiterer Anforderungen, die sich aus der bisherigen Lernkurve ergeben.

Damit bleibt die Bank technologisch und organisatorisch auf Zukunftskurs und festigt ihre Rolle als zentrale Förderbank für den ländlichen Raum.

Neugierig geworden? Weitere Informationen zum Thema **CRM- & CX-Beratung** finden Sie auf unserer Website:

Gerne beraten Sie unsere CRM-Experten individuell!

