



Engel & Völkers zahlt virtuell, einfach und sicher.

Weltweit führende Makler setzen
auf innovative Zahlungslösung.



DEGUSSA
BANK



ENGEL & VÖLKERS



Jennifer Plenter, verantwortlich für die Einführung von My ePayment bei Engel & Völkers

Engel & Völkers setzt Trends.

Engel & Völkers ist ein weltweit führendes Dienstleistungsunternehmen in der Vermittlung von hochwertigen Wohn- und Gewerbeimmobilien sowie Yachten und Flugzeugen im Premium-Segment. An insgesamt mehr als 800 Standorten bietet Engel & Völkers privaten und institutionellen Kunden eine professionell abgestimmte Dienstleistungspalette. Beratung, Verkauf und Vermietung sind die Kernkompetenzen der über 10.000 Personen. Derzeit ist Engel & Völkers in mehr als 30 Ländern auf fünf Kontinenten präsent.

Engel & Völkers setzt seit Jahren erfolgreich die My ePayment Lösung der Degussa Bank ein. Wir haben mit Frau Jennifer Plenter gesprochen. Als Teamleiterin Procurement war sie maßgeblich für die Einführung von My ePayment bei Engel & Völkers verantwortlich.

Hallo, Frau Plenter, schön, dass Sie sich die Zeit nehmen, uns von Ihren Erfahrungen mit My ePayment von der Degussa Bank zu berichten. Engel & Völkers arbeitet schon seit 2016 mit der Degussa Bank erfolgreich zusammen. Wie kamen Sie auf das Thema My ePayment? Kam der Anstoß von Ihnen oder von der Degussa Bank?

Unsere Zusammenarbeit begann mit den Reisestellenkarten und den Corporate Cards. Wenn ich mich richtig erinnere, gab es damals eine Ausschreibung und wir haben mit verschiedenen Providern gesprochen und das Thema virtuelle Zahlungssysteme umfassend evaluiert. Wir haben uns dann klar für die Degussa Bank entschieden. Vorher hatten wir physische Kreditkarten in den verschiedenen Abteilungen im Einsatz. Dabei gab es jedoch immer wieder Probleme, was die Transparenz anging. Es war für uns oft nicht ganz nachzuvollziehen, welcher Mitarbeiter wann und für was eine physische Karte genutzt hat. Es war schwierig zu sehen, wer hat die Karte benutzt, wo ist die Rechnung abgeblieben und so weiter. Als uns My ePayment vorgestellt wurde, haben wir gesagt: Das behebt sehr viele von unseren Problemen. Wir schaffen die benötigte Transparenz und wir können live tracken und einsehen, wo Umsätze getätigt werden. Auch die User können wir jetzt klar eingrenzen. Das hat uns auf jeden Fall sehr geholfen.

Bessere Transparenz war also ein großes Thema bei der Einführung von My ePayment. Sie haben sich als Unternehmen schon relativ früh um eine virtuelle Zahlungslösung gekümmert. Ist Engel & Völkers so innovativ, dass man immer vornan sein will?

Ich würde sagen ja. Engel & Völkers ist sehr innovativ und geht immer mit der Zeit. Wir haben mit der Degussa Bank aber auch einfach den richtigen Partner gehabt, der uns überzeugt hat, My ePayment zu nutzen.

Frau Plenter, Sie haben gesagt, dass Sie vor der Entscheidung für die Degussa Bank mehrere Anbieter geprüft haben. Darf ich fragen, was letztendlich den Ausschlag für die Zusammenarbeit mit der Degussa Bank gegeben hat?

Es war ein sehr attraktives Angebot. Ein großer Pluspunkt ist außerdem der Service. Dass wir zentrale Ansprechpartner haben, macht die Zusammenarbeit sehr, sehr angenehm. Keine anonymen Telefonnummern, bei denen man nicht weiß, wer am anderen Ende abhebt. Das hat uns von Anfang an überzeugt. Ich muss allerdings sagen, dass ich beim Auswahlprozess etwas später hinzugekommen bin. Eine Kollegin hat das Thema zentrale Zahlungsmethoden für Deutschland vorangetrieben, mit dem Ziel, es auch für unsere internationalen Gesellschaften zu optimieren. Parallel war noch unser IT-Leiter für globale Produktivität mit im Boot. Unsere IT ist durchaus kritisch, was Tools angeht, die wir einsetzen wollen. Von daher war es ein gutes Zeichen, dass auch aus dem Bereich sehr positives Feedback kam.

Interessant. Es war also eine abteilungsübergreifende Entscheidung der IT, der Buchhaltung – und wessen noch?

Finanzen und Controlling.

Das heißt, die Entscheidung stand auf einem soliden Fundament.

Absolut, so kann man das sagen. Und am Ende wird bei uns immer, bei allen systemrelevanten Entscheidungen, auf jeden Fall auch unser CFO involviert.

Gerade bei der Implementierung ist es ja wichtig, dass alle Anschlüsse gut funktionieren. Das ist meistens die kritische Nachfrage, die von der IT kommt: Funktioniert die Datenübertragung tatsächlich perfekt? Damit sind wir auch schon bei unserer nächsten Frage: Wie beurteilen Sie die Implementierungsphase?

Herr Bingel, unser persönlicher Betreuer bei der Degussa Bank, hat uns intensiv unterstützt. Die Schulungen für unsere Mitarbeiter waren sehr intuitiv und umfangreich. Wir haben Administratoren ernannt, die wir mitinvolviert haben. Und dann haben wir bei uns ein Train-the-Trainer-Modul aufgesetzt und konnten damit sicherstellen, dass der Umgang mit My ePayment vom Start weg gut funktioniert und erfolgreich läuft. Während des gesamten Implementierungsprozesses wurden wir hervorragend beraten, speziell wie wir My ePayment für unsere Zwecke aufsetzen können. Gemeinsam mit Herrn Bingel haben wir überlegt, wie wir das ganz spezifisch auf uns, auf unsere Kundenanforderungen anpassen können. Wer die richtigen User sind und was für Berechtigungen sinnvoll sind.

Das heißt, Sie haben eine individuelle, für Sie maßgeschneiderte Lösung bekommen?

In dem Umfang absolut, das kann man so sagen, ja.



„Die Usability nach dem Update von My ePayment hat uns begeistert. Es ist jetzt noch einfacher und intuitiver zu nutzen.“

Jede Umstellung bedeutet ja auch etwas Arbeit. Gab es interne Widerstände, die Sie überwinden mussten?

Bei uns ist es, glaube ich, ein bisschen anders als bei anderen Kunden. Wir setzen My ePayment primär bei unserem Buchhaltungsteam ein, die erstellen Karten und die Abteilung nutzt sie dann. Und was die Usability angeht, würde ich insbesondere jetzt nach dem Update von My ePayment auf die Version 2.0 sagen: Da sind alle sehr begeistert. Es ist noch mal eine große Vereinfachung und intuitiv zu nutzen. Also unser Team, unsere Buchhaltung, die sind alle rundum happy.

Sie würden also sagen, dass mit My ePayment 2.0 noch mal eine entscheidende Verbesserung gekommen ist?

Absolut. Bei der Version davor war die Oberfläche noch nicht ganz so modern. Es hat auch alle Anforderung erfüllt, aber die neue Version ist einfach intuitiver und für uns auch leichter anpassbar.

Dass man mit My ePayment 2.0 jetzt auch im Homeoffice arbeiten kann, hat das für Sie in der Corona-Zeit eine Rolle gespielt?

Ja, gerade in der Corona-Zeit war das eine große Erleichterung. Wir arbeiten wenig mit VPN. Daher ist es auf jeden Fall gut, dass My ePayment hier ganz einfach funktioniert. Gleichzeitig fühlen wir uns dank der doppelten Authentifizierung sehr sicher.

Sicherheit ist ja ein entscheidender Faktor und dass man sich vor Missbrauch geschützt fühlen muss. Bei vielen Unternehmen geht es ja um viel Geld. Dieses Gefühl der Sicherheit ist bei Ihnen immer gewährleistet gewesen?

Ja, absolut. Seit wir 2017 My ePayment eingeführt haben, gab es noch keinen einzigen Fall von Missbrauch.



Markus Bingel, Implementation Manager & Projektleiter My ePayment: „Wir arbeiten schon lange erfolgreich mit Engel & Völkers zusammen. Es hat mich gefreut, dass sie den Nutzen von My ePayment für ihre täglichen Abläufe gleich erkannt haben.“



Seit der Einführung von My ePayment im Jahr 2014 gab es tatsächlich noch bei keinem Kunden einen Missbrauchsfall. Jetzt ist My ePayment ein relativ komplexes System, mit vielen Features, die man nutzen kann oder nicht. Gibt es Features, die Sie besonders positiv bewerten?

Also, was wir ganz besonders angenehm finden, gerade aus Sicht von Controlling, Buchhaltung und Finanzen, ist, dass wir einfach live auf die Ausgaben zugreifen können. Wir sehen sofort, wo wird Geld ausgegeben. Das bedeutet, dass wir alles viel konkreter und aktueller kontrollieren können und immer eine gute Übersicht haben. Und dass wir Kreditkarten für spezielle Zwecke ausstellen können. Ich glaube, das hilft uns auch sehr. Wir können immer sehen, ob wir im Budget sind. Die Kreditkartennutzung geht mit dem bewilligten Budget Hand in Hand.

Besonders positiv für Sie sind also die Flexibilität im Einsatz und die Transparenz, mit der Sie alle Firmenausgaben immer im Blick haben.

Ja.

Für viele Unternehmen ist es ein großer Vorteil, dass effektive Prozesse im Hintergrund laufen, die dem Controlling die Arbeit erleichtern. Würden Sie ebenfalls sagen, dass die Arbeit mit My ePayment leichter geworden ist und Sie Zeit und Geld sparen?

Zeit auf jeden Fall und damit natürlich auch Geld. Es ist viel effizienter, als es früher war. Allein schon, dass wir jetzt Reports automatisch runterladen können und keine PDFs mehr erhalten. Im schlimmsten Fall kam das ja früher noch per Post – vor ein paar Jahren war das tatsächlich noch so. Von daher, das ist auf jeden Fall eine große Erleichterung. Unsere Buchhalter haben auch aufgehört, alles auszudrucken, und haben Vertrauen zu dem System. Sie sagen, es ist alles an Information da, ich muss nicht den Ordner noch parallel führen.

„Uns gefällt, dass wir Kreditkarten für spezielle Zwecke ausstellen können. Wir sehen immer sofort, ob wir im Budget sind.“



Sie sind ja als Unternehmen international tätig. Setzen Sie My ePayment mittlerweile auch an anderen Standorten ein?

Wir haben eine relativ komplexe Firmenstruktur mit verschiedenen Töchtergesellschaften, auch international. Unsere Kollegen an Standorten wie Italien, Luxemburg und Österreich nutzen mittlerweile ebenfalls My ePayment.

Sie haben also eine internationale Erfolgsgeschichte losgetreten.

Ja, das kann man sagen.

Das ist schön. Viele Firmen haben ja immer noch ein bisschen Angst, ein virtuelles Zahlungssystem einzuführen. Was wären Ihre Argumente, um ihnen die Angst zu nehmen?

Ich bin da wirklich überrascht, dass jemand diese Angst heutzutage noch hat. Wir haben ja schon darüber gesprochen. My ePayment ist in unseren Augen absolut sicher. Mit der doppelten Authentifizierung habe ich

„Mit der doppelten Authentifizierung ist My ePayment ein sehr sicheres System. Wir haben live permanent Zugang zu unseren Ausgaben und zu den Übersichten.“

ein sehr sicheres System, was den Userzugang angeht. Gleichzeitig habe ich wie gesagt live immer Zugang zu den Ausgaben und zu den Übersichten. Von daher hat man sehr viel Kontrolle. Und die Statistik, die besagt, dass es noch keinen Missbrauchsfall gab, gibt unserem Vertrauen ja Recht.

Sie schätzen die Zukunftsaussichten von My ePayment also als positiv ein?

Absolut, ja. Und ich würde es auch zu 100 % weiterempfehlen.

Na also, eine 100%ige Weiterempfehlung, mehr geht gar nicht.

Ja, das unterschreibe ich auch gerne. Was auch an Herrn Bingel liegt, unserem Berater bei der Degussa Bank. Das ist ein großer Faktor, der sich besonders bewahrheitet hat über die Jahre, dass ich nicht bei einer anonymen Telefonnummer anrufen muss, wenn mal eine Frage auftaucht. Ich weiß, Herr Bingel oder einer von seinen Kollegen ist für uns da. Man schickt eine E-Mail und hat innerhalb von spätestens einer Stunde, meistens sogar schneller, eine Antwort. Das ist einfach sehr, sehr angenehm, muss man sagen.



Zum Abschluss noch eine Frage: Auch wenn vor kurzem das Update von My ePayment eingeführt wurde, ist es immer wichtig zu wissen, was Sie sich aus Ihrer Sicht als User für die Zukunft noch an Verbesserungen wünschen.

Gute Frage. Nein, seit wir umgestellt haben, und das ist erst ein paar Wochen her, muss ich sagen, das lief so rund – und seitdem sind die Buchhalter, also die Mitarbeiter, die mit dem Tool arbeiten, sehr zufrieden. Und es gab auch keine Rückmeldungen, dass irgendwas fehlt oder dass es Fragen gibt. Das war ein sehr guter, sehr einfacher Switch von der alten Version auf die neue.

Frau Plenter, dann sind wir schon am Ende unseres kleinen Interviews. Ihnen ganz herzlichen Dank für dieses rundum positive Bild vom Service und von der Zusammenarbeit mit der Degussa Bank und von der virtuellen Zahlungslösung My ePayment.

Vielleicht noch etwas zum Abschluss. Ich hatte vor dem Interview einen Call mit unserem Global Head of Finance, der auch mit Herrn Bingel und My ePayment schon intensiv gearbeitet hat. Der hat auch gesagt: Liebe Grüße und momentan sind alle sehr zufrieden mit My ePayment. Es läuft einfach sehr gut.

Das ist jetzt ein schönes Schlusswort, denn, besser geht's nicht, als wenn alles sehr gut läuft und auch noch der Chef zufrieden ist. Dann sagen wir Ihnen, Frau Plenter, herzlichen Dank für das tolle Interview; sehr sympathisch, sehr offen und sehr informativ. Dankeschön.

Neugierig?

Sie möchten die Vorteile von My ePayment auch in Ihrem Unternehmen nutzen?
Dann sprechen Sie uns doch einfach direkt an.



Matthias Mayer
Senior Key Account Manager
My ePayment
Telefon: 069 / 3600 - 2121
E-Mail: kreditkarten@degussa-bank.de



Markus Bingel
Implementation Manager & Projektleiter
My ePayment
Telefon: 069 / 3600 - 2121
E-Mail: kreditkarten@degussa-bank.de



Degussa Bank AG
Postfach 20 01 23
60605 Frankfurt am Main

Telefon: 069 / 3600 - 2347
E-Mail: commercialcards@degussa-bank.de
Internet: firmenkarten.degussa-bank.de



ENGEL & VÖLKERS

Engel & Völkers AG
Vancouverstraße 2 a
20457 Hamburg

Internet: www.engelvoelkers.com