

Individuell und effektiv

Wie das Bankhaus Neelmeyer CRM umsetzt

Gerade mittelständische Finanzinstitute stehen oft vor dieser Situation: Kundeninformationen sind in unterschiedlichen Segment- und Teamlösungen dokumentiert, dadurch gestaltet sich der übergreifende Austausch aufwändig und die systematische Auswertbarkeit ist deutlich erschwert. Hinzu kommen die praktischen Hürden eines Wertpapier-Beratungsprotokolls, wie es der Gesetzgeber seit 1.1.2010 vorschreibt. Abhilfe schafft ein ganzheitlich konzipiertes CRM-System mit durchgängigem Frontend – ein Projektbericht.

Individuelle Beratung in allen Vermögens- und Finanzangelegenheiten – diesen umfassenden Anspruch erfüllt das Bankhaus Neelmeyer seit über einem Jahrhundert. Diese Tradition der anspruchsvollen Betreuung von Privat- und Firmenkunden fortzuführen, bedeutet unter den heutigen technischen Bedingungen: An einer Kampagnenmanagement- und Vertriebsinformationslösung führt kein Weg vorbei.

Denn nur so können der Anspruch auf umfassende Kundenbetreuung noch weiter gefestigt und damit noch stärker individualisierte Angebote unterbreitet werden. Außerdem gilt für ein anlagenorientiertes Bankhaus wie dem unseren: Durch die Verschärfungen im Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) sind revisionssichere und gleichzeitig aussagekräftige Beratungsprotokolle eine absolute Notwendigkeit.

Intensiver Ausschreibungsprozess

Für jedes mittelständische Unternehmen ist die Einführung eines umfassenden CRM-Systems eine große Investition, die gut durchdacht sein will. Deshalb haben wir im Bankhaus Neelmeyer den Markt auf unsere Anforderungen hin genau sondiert und von fast einem Dutzend Anbietern Angebote eingeholt und eingehend geprüft. Neun Monate wurde intern evaluiert, in der letzten Phase des Auswahlverfahrens wurde der Anbieterkreis auf zwei Hersteller eingegrenzt.

Erprobter Lösungsweg

Abschließend kam das Entscheidungsgremium zu einem klaren Ergebnis: Unser Anforderungsprofil und der Budgetrahmen wurden von der BRAIN FORCE CRM-Lösung am besten abgedeckt. Auch unsere Mitarbeiter hat das Angebot vom Leistungsspektrum wie auch im Praxistest am meisten überzeugt. Ausschlaggebend war dabei, dass dieser Anbieter für unsere Aufgaben konkrete Lösungskomponenten vorweisen und praxisgerechte Lösungswege aufzeigen konnte.

Schnellstmögliche Einführung

Dieser professionelle Eindruck bestätigte sich mit der extrem kurzen und erfolgreichen Projektumsetzung. In Zahlen ausgedrückt: Innerhalb von nur zwölf Wochen – vom Startschuss bis zum Going-Live im Januar 2010 – wurde die CRM-Lösung eingeführt. Dies war möglich dank klarer Meilensteine von unserer Seite und einer absolut termingerechten Ablieferung durch den Anbieter. Rückblickend bleibt festzuhalten: Ein derart erfolgreicher wie sportlicher Projektverlauf mit verlässlichem Terminrahmen gelingt nur, wenn offene Kommunikation mit guter Kooperation zusammenkommt. Weitere Ausbaustufen folgten im Laufe des Jahres.

Nahtlose Integration in das Core-Banking-System

Der entscheidende Pluspunkt dabei war: Wie viele deutsche Bankhäuser setzt auch Neelmeyer als Core-Banking-System MBS Alldata von COR&FJA ein. BRAIN FORCE CRM bietet hierfür eine Schnittstelle, die es ermöglicht, alle Datenbestände und Informationen durchgängig in das neue Kundenmanagement-System zu übernehmen. Die oft so gefürchtete Schnittstellenproblematik wurde von BRAIN FORCE für unser Haus trotz des kurzen Realisierungszeitraumes adäquat gelöst.

Neue Beratersicht: Alles auf einen Blick

Mehr Kundennähe durch schnellen Zugriff auf alle wesentlichen Daten – dafür dient heute allen, und d. h. mehr als 300 Mitarbeitern im Unternehmen, das realisierte einheitliche Frontend. Mit diesem zentralen Informations- und Eingabeinstrument optimieren unsere Mitarbeiter sowohl ihre Beratungsprozesse als auch die Vertriebssteuerung. Neue Kundendaten werden strukturiert gespeichert, bestehende sind in einer sehr übersichtlichen Struktur abrufbar. Nicht nur die letzten Kundenkontakte und Termine sind auf einen Blick ersichtlich, sondern auch Fälligkeiten von Verträgen sowie wichtige Bearbeitungshinweise. Ein direkter Link ermöglicht dem Berater zudem, alle im Dokumentenarchiv abgelegten Informationen zum Kunden abzurufen.

Haftungssichere und kundenfreundliche Beratung

Einen wesentlichen Bestandteil der neuen Lösung bilden die rechtskonformen Wertpapier-Beratungsprotokolle. Vorgeschrieben seit dem 1.1.2010, stellen umfassende und dabei kundenfreundliche Beratungsprotokolle eine essentielle Stütze für die Vertrauensbildung dar. Die im Wertpapersystem hinterlegten Kundenangaben nach §31 Abs. 4 WpHG werden im CRM ange-

zeigt, über Erfassungsmasken ergänzt, mit Unterschrift (faksimiliert) des Beraters als PDF erzeugt und automatisch im Dokumentenarchiv abgelegt. Zugleich erfolgt der automatische Ausdruck für den Kunden – bei telefonischer Beratung wird der Versand an den Kunden ebenfalls automatisch angestoßen. Damit werden die organisatorischen Aufgaben auf ein Minimum reduziert und der Berater kann sich ganz auf seinen Kunden konzentrieren.

Vorbereitet auf den Kundendialog

Eines unserer wichtigsten Ziele bei der CRM-Einführung war: Die persönlichen Präferenzen der Kunden sollen immer strukturiert und in gleichbleibender Qualität beachtet werden. Deshalb wurden so genannte Neelmeyer-Dialoge ins Leben gerufen und im Rahmen des CRM-Projekts mit eigenständigen Erfassungsseiten abgebildet. Mit diesen momentan fünf Gesprächsleitfäden für unterschiedliche Kundensegmente werden unsere Kundenbetreuer im Beratungsgespräch wirkungsvoll unterstützt. Die dokumentierten Kundeninformationen und die daraus abgeleiteten Ergebnisse kommen unseren Kunden direkt zugute – ganz im Sinne einer ganzheitlichen Kundensicht.

Kundenbeschwerden aktiv bearbeiten

Beim Thema Kundenbeschwerden sind Scheuklappen unserer Meinung nach völlig fehl am Platz. Getreu unserer Philosophie, die Dinge auch beim Namen zu nennen, heißt unsere im CRM integrierte Software-Komponente deshalb auch „Beschwerde-management“ und dient jedem Mitarbeiter als zentrales Erfassungs- und Informationsinstrument, um Reklamationen sofort aufnehmen und Kunden jederzeit über den Bearbeitungsstand informieren zu können. Der hausinterne Beschwerdemanager wiederum nutzt das Tool zur effizienten Bearbeitung, Dokumentation und Auswertung der anliegenden Fälle.

Kundenorientiertes Kampagnenmanagement

Die eingeführte CRM-Lösung verfügt außerdem über ein integriertes Kampagnenmanagement. Das war ein wichtiges Kriterium beim Kaufentscheid: Mit dieser software-seitig bereits angelegten Funktionalität ergänzen wir unsere ganzheitliche Kundensicht und schlagen in der Kundenbindung neue Wege ein. Unser Ziel

„Persönliche Kundeninformationen sind gerade für das Bankhaus Neelmeyer mit seiner anspruchsvollen Kundschaft ein wichtiges Asset und unerlässlich für eine an den Kundenbedürfnissen ausgerichteten individuellen Beratung. BRAIN FORCE hat die bestehenden Softwarefunktionen so an unsere Beratungspraxis angepasst, dass unsere Anforderungen nun exakt abgebildet werden und unser Ziel einer langfristigen vertrauensvollen Kundenbeziehung unterstützt wird.“

Thomas Schütze, Vorstand Vertrieb im Bankhaus Neelmeyer

Bankhaus Neelmeyer

Das Bankhaus Neelmeyer steht seit über 100 Jahren für umfassende Betreuung anspruchsvoller Privat- und Firmenkunden. Das Unternehmen mit Sitz in Bremen wurde 1907 als Fonds- und Effektenmaklerbüro gegründet und gehört mit seinen sechs Geschäftsstellen in Bremen und Bremerhaven heute zum Konzern der Unicredit Bank AG München. Abgeleitet aus der Firmenhistorie liegt der Schwerpunkt des Dienstleistungsangebotes auf der individuellen Betreuung von Privatkunden – vornehmlich auch im Segment Private Banking und Wealth Management – sowie mittelständischen Firmenkunden. Das Unternehmen beschäftigt über 300 Mitarbeiter und wies 2010 eine Bilanzsumme von rund einer Milliarde Euro aus.

ist es, Marketingaktionen mittels CRM-Kampagnen wirkungsvoll zu unterstützen und neue Beratungsansätze zu generieren, wodurch dann unsere Vertriebsmitarbeiter Kundenpotenziale besser nutzen können. Denn bekanntlich gilt: Ein bedarfsorientierter Beratungsansatz führt langfristig zu einer höheren Kundenzufriedenheit und damit zu einer längerfristigen Kundenbindung.

Zukünftige Anforderungen

Um die Geschäftsprozesse auch in Zukunft effektiv zu unterstützen, ist es entscheidend auf neue Anforderungen reagieren und erweiterte Funktionalitäten realisieren zu können. Daher ist die Entwicklung nie ganz abgeschlossen. In diesem Jahr haben wir uns den Ausbau der Schnittstelle zum Core Banking System sowie Erweiterungen im Kontaktmanagement vorgenommen. So integrieren wir die Prozesse noch stärker und bieten den Mitarbeitern weitere Informationen an, auf die sie bei der Kundenbetreuung zurückgreifen können.

Autor:

Dr. Eckhard Klodt-Bussmann,
Gesamtprojektleiter CRM,
Geschäftsfeldförderung, Bankhaus Neelmeyer