

FINANCE

Ganzheitliche Kundenbetreuung in weniger als 3 Monaten realisiert

Das Bremer Bankhaus Neelmeyer blickt auf eine über hundertjährige Tradition in der anspruchsvollen Betreuung ihrer Privat- und Firmenkunden zurück. Hochwertige und individuelle Beratung in allen Vermögens- und Finanzangelegenheiten – das ist der Anspruch, den das Bankhaus durch die Einführung von BRAIN FORCE CRM für die umfassende Kundenbetreuung weiter festigt und durch noch stärker individualisierte Angebote unterstreicht.



Wie viele mittelständische Finanzinstitute stand das Bankhaus Neelmeyer vor dieser Situation: Kundeninformationen waren in unterschiedlichen Segment- und Teamlösungen dokumentiert, der übergreifende Austausch gestaltete sich aufwendig und erschwerte die systematische Auswertbarkeit. Für das anlagenorientierte Bankhaus ergab sich zudem die Notwendigkeit, durch die Verschärfungen im Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) reversionssichere Beratungsprotokolle einzuführen. Die Anforderungen an ein neues CRM-System waren demnach hoch – und führten zu einem erfolgreichen Ergebnis: „Unser Anforderungsprofil und der Budgetrahmen wurden von dem BRAIN FORCE CRM-Angebot perfekt abgedeckt. Auch unsere Mitarbeiter waren nach Präsentation und Praxistest mehrheitlich von der BRAIN FORCE-Lösung überzeugt“, erklärt Dr. Eckhard Klodt-Bussmann, Projektleiter CRM.

Intensiver Ausschreibungsprozess

„Für jedes mittelständische Unternehmen bedeutet die Einführung eines umfassenden CRM-Systems eine große Investition. Deshalb haben wir den Markt auf unsere Anforderungen hin genau sondiert und letztlich von fast einem Dutzend Anbietern Angebote eingeholt“, analysiert Dr. Klodt-Bussmann. Neun Monate wurde evaluiert und in der letzten Phase des Auswahlverfahrens der Anbieterkreis auf zwei Hersteller eingegrenzt. BRAIN FORCE überzeugte sowohl beim Produkt als auch bei der Lösungskompetenz: „Ausschlaggebend war für uns, dass BRAIN FORCE für unsere Anforderungen konkrete Lösungsangebote unterbreiten und erprobte Lösungswege aufzeigen konnte. Dieser professionelle Eindruck bestätigte sich dann in der extrem kurzen und erfolgreichen Projektumsetzung.“

Einführung innerhalb von nur 12 Wochen

In nackten Zahlen ausgedrückt: Innerhalb von nur 12 Wochen – vom Startschuss am 1.10.2009 bis zum Going-Live am 23.12.2009 – wurde das

BRAIN FORCE CRM eingeführt und damit ein extrem kurzes Time-to-Market erzielt. Das wurde möglich gemacht dank klarer Meilensteine des Bankhauses und absolut zuverlässiger Ablieferung durch BRAIN FORCE. „Unsere schnelle und termingerechte Lieferung gründet nicht zuletzt in langjähriger Projekterfahrung. Deshalb konnten wir dem Bankhaus Neelmeyer auch einen verlässlichen Terminrahmen anbieten. Die offene Kommunikation und gute Kooperation taten ihr Übriges“, resümiert BRAIN FORCE-Projektleiter Max Wenig den ebenso erfolgreichen wie sportlichen Projektverlauf.

Nahtlose Integration in das Core-Banking-System

Entscheidender Pluspunkt beim reibungslosen Gelingen: Wie viele namhafte Banken setzt auch das Bankhaus 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 BRAIN FORCE Consultants konnten daher die reibungslose Einbindung und schnelle Einführung des Systems garantieren.

Neue Beratersicht: Alles auf einen Blick

Mehr Kundennähe durch den schnellen Zugriff auf alle wesentlichen Daten – dieser Anspruch wurde mit der Einführung des neuen CRM-Systems ver-

Anforderung

- ▶ Einführung eines einheitlichen Systems zum Management aller Kundenbeziehungen
- ▶ Erstellung von Beratungsprotokollen per 1.1.2010 gemäß §34 Absatz 2a Satz 1 WpHG

Lösung

- ▶ Schnellstmögliche Einführung von BRAIN FORCE CRM in weniger als 3 Monaten
- ▶ Rechtssichere Integration der Beratungsprotokolle
- ▶ CRM-Anpassung an neue Dialogprozesse im Bankhaus Neelmeyer
- ▶ Perfekte Schnittstellen-Anbindung zu MBS Alldata (COR&FJA)

Vorteile

- ▶ Alle Kundeninformationen auf einen Blick
- ▶ Erhöhte Kundennähe und -zufriedenheit
- ▶ Kundenfreundliche und haftungssichere Beratungsprotokolle
- ▶ Integriertes Beschwerdemanagement
- ▶ Individualisiertes Kampagnenmanagement
- ▶ Optimierte Vertriebsprozesse

„Mit BRAIN FORCE CRM schlagen wir in der Kundenbindung neue Wege ein.“

Thomas Schütze, Vorstand Vertrieb,
Bankhaus Neelmeyer AG



„Unser Anforderungsprofil und der Budgetrahmen wurden von der BRAIN FORCE CRM-Lösung perfekt abgedeckt.“

Dr. Eckhard Klodt-Bussmann,
Geschäftsfeldförderung,
Bankhaus Neelmeyer AG

Über BRAIN FORCE

BRAIN FORCE ist ein führendes IT-Unternehmen für Software und Services. Das Unternehmen entwickelt und implementiert Business-Lösungen, optimiert ITK-Infrastrukturen und rekrutiert IT-Experten. Die Lösungen basieren auf Best-Practice-Vorgehensweisen, effektiven Services und innovativen Produkten. Kunden reduzieren so ihre Total Cost of Ownership, erhöhen die Produktivität und steigern ihren Geschäftserfolg.

Die BRAIN FORCE Software GmbH mit Sitz in München und Niederlassungen in Frankfurt und Köln ist Teil der börsennotierten BRAIN FORCE HOLDING AG, Wien. Die deutsche Gesellschaft zählt rund 400 Mitarbeiter, erzielte im Rumpfgeschäftsjahr 2009 (1.1. - 30.9.2009) einen Umsatz von knapp EUR 29 Mio. und trägt damit etwa die Hälfte zum Konzernumsatz bei.

wirklicht. Das einheitliche Frontend dient allen über 300 Mitarbeitern im Unternehmen als zentrales Informations- und Eingabeinstrument, um sowohl die Beratungsprozesse als auch die Vertriebssteuerung zu optimieren. 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 oder nachzureichende Dokumente. Ein direkter Link ermöglicht es dem Berater zudem, alle im Dokumentenarchiv abgelegten Informationen zum Kunden abzurufen.

Haftungssichere und kundenfreundliche Beratung

Einen wesentlichen Bestandteil von BRAIN FORCE CRM bilden die rechtskonformen Beratungsprotokolle. Vorgeschrieben seit dem 1.1.2010, stellen umfassende und dabei kundenfreundliche Beratungsprotokolle eine essentielle Stütze für die Vertrauensbildung dar. Die im Wertpapier-system hinterlegten Kundenangaben nach §31 Abs. 4 WpHG werden im CRM angezeigt, über Erfassungsmasken ergänzt, mit faksimilierter Unterschrift 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.

Perfekt vorbereitet auf den Kundendialog

Das bedeutet für die Bremer Banker ganz konkret: Immer strukturiert und in gleichbleibender Qualität sollen die persönlichen Präferenzen der Kunden beachtet werden. Deshalb wurden auch die „Neelmeyer-Dialoge“ ins Leben gerufen und im Rahmen des CRM-Projekts mit eigenständigen Erfassungsseiten von BRAIN FORCE gleich mit abgebildet. Mit diesen momentan fünf segment-spezifischen Gesprächsleitfäden werden relevante Gesprächssituationen wirkungsvoll unterstützt. Die Dialoge bieten dem Mitarbeiter eine strukturierte Gesprächsdokumentation, die im Laufe der weiteren Geschäftsbeziehung eine gezielte individuelle Kundenansprache unterstützt – ganz im Sinne einer ganzheitlichen Kundensicht, die man beim Bankhaus Neelmeyer durchaus wörtlich nimmt.

Kundenzufriedenheit steigern

„Unsere Philosophie ist es, die Dinge beim Namen zu nennen. Deshalb nehmen wir Kundenbeschwerden sehr ernst – und bezeichnen sie auch als solche“, erklärt Dr. Klodt-Bussmann mit hanseatischer Klarheit. Das im CRM integrierte und so benannte Beschwerdemanagement dient dann auch jedem Mitarbeiter als zentrales Erfassungs- und Informationsinstrument, um Reklamationen sofort aufnehmen und Kunden jederzeit über den Bearbeitungsstand informieren zu können. Der interne Beschwerdemanager wiederum nutzt das Tool zur effizienten Bearbeitung, Dokumentation und Auswertung der anliegenden Fälle.

Beschleunigte Marketingkampagnen

Mit allen diesen Funktionalitäten kann das neue BRAIN FORCE CRM für ein softwareseitig bereits integriertes Kampagnenmanagement eingesetzt werden – ein wichtiges Kriterium für den Kaufentscheid und ein Aspekt, der die gezielte bedarfsorientierte Kundenansprache zunehmend unterstützen wird. In diesem Verständnis einer ganzheitlichen Kundensicht sieht auch Thomas Schütze, Vorstand für Vertrieb beim Bankhaus Neelmeyer, den großen Nutzen: „Mit BRAIN FORCE CRM schlagen wir in der Kundenbindung neue Wege ein. Die neue Software stärkt unseren bedarfsorientierten Beratungsansatz und führt langfristig zu einer erhöhten Kundenzufriedenheit. Wir beschleunigen unsere Marketingkampagnen und generieren neue Beratungsansätze, wodurch unsere Vertriebsmitarbeiter das Kundenpotenzial besser nutzen können.“

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 2009 eine Bilanzsumme von rund einer Milliarde Euro aus.