

Mit den Kunden gezielt und effizient kommunizieren

Die Erwartungen an CRM-Systeme sind verschieden. Die Jud & Partner Vermögensverwaltungs AG lässt bei der Kommunikation mit potenziellen Kunden Zurückhaltung walten. Auch tatsächliche Kunden werden nur gezielt mit Markt- und Anlageinformationen bedient. Gerade deshalb spielten Sicherheit und Effizienz eine entscheidende Rolle für die Evaluation.

Die Jud & Partner Vermögensverwaltungs AG (JPV) – 2002 gegründet – ist ein profilierter Anlageberater und Vermögensverwalter für private und institutionelle Kunden. Die Mitglieder des fünfköpfigen Teams von CEO Rolf Jud haben sich zu Experten im Private Banking und Portfolio Management entwickelt. Ihre Expertise steht hinter dem Dienstleistungsangebot von JPV, wobei jede einzelne Dienstleistung auf die individuellen Bedürfnisse und Erwartungen des Kunden zugeschnitten wird. Spezifisches Wissen hat sich das Team darüber hinaus über Rohstoffmärkte und Emerging Markets sowie über strukturierte Produkte erarbeitet. Auf dieser Kompetenzbasis werden nun eigene Produkte entwickelt und – in Kooperation mit Emissionsbanken – privaten wie institutionellen Anlegern und professionellen Vermögensverwaltern angeboten. Zur Forcierung und Abgrenzung dieses Geschäfts wurde 2008 die Tochtergesellschaft Jud & Partner Strukturierte Produkte AG ins Le-

„Mit dem CRM-System haben wir einen intern wie extern vernehmbaren Startschuss in eine neue Phase unseres jungen Unternehmens abgefeuert. Die Kommunikation mit unseren Kunden verläuft nicht nur sehr gezielt, sondern auch hoch effizient.“

*Rolf Jud, Partner und CEO
Jud & Partner Vermögensverwaltungs AG*

ben gerufen, unter deren Dach die Berater ihre Kunden während der gesamten Lebensdauer der Produkte – von der Idee über die Entwicklung und Lancierung bis zur Rückzahlung – begleiten. Die Auslagerung dieser Aktivitäten in eine eigene Gesellschaft wird von Rolf Jud als Reaktion auf das rasante Wachstum in diesem Geschäftsbereich, aber auch als Bekenntnis zu strukturierten Produkten und deren Zukunftspotenzial verstanden. Zeitgleich mit der Gründung der Strukturierten Produkte AG wurde das CRM-System implementiert. Entscheidend für diesen



Jud & Partner Vermögensverwaltungs AG

Schritt war erst einmal die Ablösung der provisorischen Outlook- und Excel-Konstruktionen, mit denen Adressen und Kundenkontakte bis dahin verwaltet wurden. Darüber hinaus sollte mit einem zeitgemässen CRM-System aber auch die technologische Voraussetzung für eine ebenso gezielte wie effiziente Finanzmarktcommunication geschaffen und damit ein intern wie extern vernehmbarer Startschuss für das anvisierte Wachstum abgefeuert werden. Diese Zielsetzung wurde erreicht, denn heute ist die Kommunikation mit den Kunden intensiver, aber auch gezielter und trotzdem effizienter denn je. So wird mit dem CRM beispielsweise sichergestellt, dass nur Kunden mit dem Newsletter oder anderen Informationen bedient werden, die dies ausdrücklich wünschen. Auch diese Vorgabe, Kundengruppen detailliert zu strukturieren, wurde somit erfüllt. Zudem stellt die Lösung sicher, dass der Versand von elektronischen Informationen heute von den Mitarbeitern um Faktoren schneller und obendrein sicherer vollzogen werden kann, als man sich dies früher hat träumen lassen. (Kalte) Akquisitionsgespräche per Telefon oder E-Mail sind nicht mit der Philosophie von Jud & Partner vereinbar. Das hat jedoch keinen Einfluss darauf, dass alle Kundenkontakte und -gespräche im neuen CRM systematisch dokumentiert werden. Nur an der Vorgabe, Kunden- und Marktdaten statistisch auszuwerten, um daraus für das Management nützliche Informationen zu gewinnen, wird zurzeit noch gefeilt. Es braucht noch etwas Zeit, bis auch diese Vorgabe mit Erfolg umgesetzt sein wird.

Drei Monate nahm die Implementierung des neuen Systems inklusive Übernahme aller Daten in Anspruch. Der Prozess verlief absolut reibungslos und fehlerfrei. Auch nach Monaten im Alltagseinsatz sind keinerlei Versäumnisse aufgetaucht. Doch mit dem Essen kommt bekanntlich der Appetit. So hat man auch bei JPV erfahren, dass verschiedene Abläufe, die zurzeit manuell abgewickelt werden (müssen), im neuesten Release 4 bereits automatisiert wurden. Damit ist der Wunsch nach einem baldigen Update einfach latent in den Köpfen der Anwender.

Lösung

Cybersystems führte Microsoft Dynamics CRM im Vertrieb, Marketing, Asset Management und Back Office der Jud & Partner Vermögensverwaltungs AG ein. Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt haben via das CRM-System direkten Zugriff auf die Daten der Prospects, Kontakte und Aktivitäten. Der Zugriff der Benutzer auf die Systeme erfolgt im Büro direkt sowie – sofern autorisiert von – unterwegs via VPN.



Microsoft Dynamics CRM

Im Zentrum der Lösung agiert Microsoft Dynamics CRM als CRM-System. Die Unternehmenssoftware Microsoft Dynamics CRM ist eine vollständige Kundenmanagement-Lösung der neuen Generation, mit der sich Unternehmen in der dynamischen Geschäftswelt von heute Wettbewerbsvorteile verschaffen und diese kontinuierlich ausbauen können.

Die Systembasis für Microsoft Dynamics CRM bilden Windows Server, SQL Server und Exchange Server. Microsoft Dynamics CRM ist komplett in Microsoft Office integriert, via Browser und Microsoft Outlook zugänglich und offlinefähig.