

Business Case, April 2010

**Bank Reichmuth & Co. AG**

# Professionelle Kommunikation im Private Banking entscheidend

«Helvetische Bankenkultur im Herzen der Schweiz». Unter dieser Headline subsumieren die Privatbankiers Reichmuth & Co Tugenden wie die persönliche Identifikation mit den Kundenzielen, ihren eigenständigen Investmentansatz oder auch das Verantwortungsbewusstsein unbeschränkt haftender Teilhaber. Im Marketing und in der Kundenkommunikation verlassen sich die Private Banker auf die CRM-Suite von Microsoft.

Um ihrem klassischen Private-Banking-Profil auch im Marketing und in der Kommunikation mit ihrer hoch anspruchsvollen Klientele gerecht zu werden, setzen die Banker auf zeitgemässe IT-Unterstützung, wie Dionys Berwert, COO und geschäftsführender Partner im Gespräch unterstreicht. Deshalb habe die Bank ihr früheres CRM-System durch ein leistungsfähigeres ersetzt. Besondere Beachtung bei der Evaluation fand das Datenmodell. Es musste u.a. eine klare Differenzierung von Kontakten und Firmen erlauben. Zentral war die Vorgabe, jeden Kunden nur einmal zu erfassen. Auch die reibungslose Integration in die bestehende Microsoft Office-Welt gehörte zum umfassenden Pflichtenheft. Beides war mit ausschlaggebend für die Wahl von Microsoft Dynamics CRM. Inzwischen werden mehrere Tausend Kunden und Interessenten mit Unterstützung des Systems betreut. 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – in der Mehrzahl Kundenberater – nutzen das CRM-System, das nur inhouse zugänglich ist. Die Einführung, erinnert sich der COO, sei ausgesprochen reibungslos verlaufen und habe lediglich ein halbes Jahr in Anspruch genommen. Dabei habe sich die Aufbereitung der zu migrierenden Daten zudem als eigentlicher Flaschenhals erwiesen. Sonst – zeigt sich der COO überzeugt – hätte Cybersystems die Implementierung in noch kürzerer Zeit erledigt. Die Bereinigung der Daten und Ausmerzungen von Dubletten zeigt Erfolg. Heute gäbe es praktisch keine doppelten Kontaktdaten mehr, der Versand von Tausenden von Newslettern an definierte Kunden klappe reibungslos. Das habe früher sehr viel mehr Handarbeit verlangt. Auch die Ablage von eingehenden Mails – früher eine Belastung – sei heute viel einfacher und schneller erledigt. Das gleiche gelte für die Ablage von Notizen und unterschiedlichen Dokumenten. Entscheidend für die hohe Akzeptanz der CRM-Suite bei den Nutzern und deren Disziplin im täglichen Einsatz sei die Integration in die Microsoft Office-Welt, aber auch die Benutzerfreundlichkeit des Systems und das Wissen, dass die Dateneingaben den Mitarbeitern selbst und der Bank nutzen.

Reichmuth & Co. haben sich auf die persönliche Beratung ihrer wohlhabenden Klientele verlegt. Jeder einzelne Kontakt mit Kunden und Interessenten wird

**«Wir haben das richtige System gewählt. Ich bin auch mit der Einführung sehr zufrieden. Hier waren kompetente Leute am Werk und haben einen herausragenden Job gemacht.»**

*Dionys Berwert, COO Reichmuth & Co., Luzern*

## Lösung

Cybersystems führte Microsoft Dynamics CRM im Vertrieb, Marketing, Asset Management und Back Office der Bank Frey 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.

PRIVATBANKIERS

## REICHMUTH & CO

INTEGRALE VERMÖGENSVERWALTUNG

mit Hilfe des CRM-Systems geplant, realisiert und dokumentiert. Wünsche und Bemerkungen der Kunden werden systematisch erfasst. Codes in den Datensätzen erlauben es, aus diesen Informationen Anregungen für Management-Entscheidungen zu generieren. «Die Gewinnung von Marketing-Instruktionen und ein absolut zuverlässig verlaufender Versand sind wichtige Vorteile, die wir mit dem CRM-System erreicht haben», bringt der COO seine Erfahrungen auf den Punkt. Doch das sei nicht alles.

Die Bank Reichmuth hat die Produktivität ihres CRM mit verschiedenen AddOns von CRMBricks.com gezielt gesteigert. So kommt das Postleitzahlen-Modul ZipComplete, das AddOn zur automatischen Generierung korrekter Brief- und Adressanreden, Salutation, oder auch die Hilfe zum schnellen Erstellen von Marketinglisten, MarketingListHierarchy und andere zum Einsatz. Man habe sich in der Geschäftsleitung schon die Frage gestellt, ob man für solche AddOns zusätzlich Geld investieren soll. Doch aus heutiger Sicht lasse sich der Nutzen dieser Ergänzungen rasch und eindeutig erkennen und die Frage eindeutig positiv beantworten. Das CRM sei bereits in der Grundversion sehr mächtig, erläutert Dionys Berwert die Vorteile solcher Ergänzungen. Da jedes Unternehmen andere Anforderungen und Prioritäten habe, sei die Möglichkeit, die Lösung dank Baukastenprinzip den individuellen Wünschen anzupassen, zu begrüssen.

Allen positiven Erfahrungen mit dem neuen CRM-System zum Trotz steht zurzeit eine Grundsatzfrage im Raum: Wie lange wird das System im Einsatz bleiben? Grund für die Frage ist die Tatsache, dass Reichmuth & Co. ihr Bankensystem zurzeit auf Avaloq migriert und outsourced: Avaloq selbst verfügt allerdings über eine integrierte CRM-Komponente. So verlockend es ist, die letzten Doppelerfassungen mit einer solchen Lösung auszumerzen, so kritisch steht man den Risiken gegenüber: «Anlage- und portfoliorelevante Kundendaten haben in einem CRM nichts zu suchen», ist der COO überzeugt. Des Weiteren fehlt Avaloq eine nahtlose Integration in Microsoft Outlook, ganz im Gegensatz zu Microsoft Dynamics CRM. Insbesondere für Banken wie Reichmuth & Co., die ihr Bankensystem outsourcen, dürfte die Trennung die sicherste Lösung bleiben. Der Entscheid darüber steht aber noch aus.