

Miet-Lösung erlaubt Konzentration auf Kernkompetenz

Die Zürcher Turicon Asset Management AG wurde 2009 gegründet, zurzeit beginnt sie mit dem Vertrieb von internationalen Immobilienfonds an institutionelle Anleger. Als Basis für eine rationelle und kompetitive Beratungs- und Verkaufstätigkeit haben sich die Verantwortlichen für Microsoft Dynamics CRM im Software-as-a-Service Modell entschieden.

Primäres Ziel ist es, Pensionskassen, Banken und ausgewählte Vermögensverwalter von solchen Anlagen zu überzeugen, darüber hinaus will Turicon aber «das Schweizer Kompetenzzentrum für Immobilieninvestments mit internationaler Ausrichtung» werden. Dabei arbeitet das Unternehmen mit renommierten Partnern wie der Sorgente Group, dem Besitzer des Flatiron Building, eines der ältesten Hochhäuser und damit einem Wahrzeichen New Yorks, zusammen. Bislang beläuft sich der Anteil internationaler Immobilieninvestments bei Schweizer Pensionskassen gerade mal auf knapp ein Prozent ihrer Immobilienanlagen, welche rund 20 Prozent ihrer Gesamtanlagen ausmachen. «Wir verzeichnen einen Trend zur Internationalisierung der Anlagen und in der Schweiz einen enormen Nachholbedarf im Vergleich zu Ländern wie England, Deutschland oder Holland», argumentiert Ralf Labrenz, CEO von Turicon. Fünf grössere Institutionen würden den grössten Teil der gerade mal acht Milliarden Franken in diesem Segment verwalten. Da das aktuelle Vermögen der Pensionskassen von 700 Milliarden in den nächsten 10-20 Jahren auf über eine Billion Franken wachsen werde, würden vor allem für den Zuwachs von 300 Milliarden dringend attraktive Anlagemöglichkeiten gesucht. Diese will Turicon nun bieten.

«Um unsere Chancen vom Start weg zu nutzen, haben wir uns entschlossen, gleich mit einer zuverlässigen professionellen CRM-Lösung zu arbeiten.»

Ralf Labrenz, CEO Turicon Asset Management AG, Zürich

«Um unsere Chancen vom Start weg zu nutzen, haben wir uns entschlossen, gleich mit einer zuverlässigen professionellen CRM-Lösung zu arbeiten», begründet Labrenz den Entscheid zugunsten von Microsoft Dynamics CRM. Neben der Qualität der Anwendung seien sie insbesondere von der Outlook-Integration überzeugt, welche ihnen von Beginn an gute Einsatzmöglichkeiten eröffne. Da er wie auch Turicon Sales-Manager Emilio Sallustio bereits Erfahrungen im Umgang mit CRM-Systemen hatte, waren sich die beiden rasch über die zentralen Evaluationskriterien einig. Dabei habe man sich bewusst vom Motto Albert Einsteins leiten lassen: «Make everything as simple as possible, but not simpler.» Man habe sich nicht schon zu Beginn von einer Vielzahl von Anwendungsmöglichkeiten heutiger CRM-Lösungen «erschlagen» lassen wollen.

Zu den wichtigsten und nützlichsten Anwendungen zählt für Turicon neben dem Kundendatenmanagement die Dokumentation aller Betriebsaktivitäten, die selbstständige Dokument- und Belegerstellung u.a. für den E-Mail-Versand, das Kontaktdaten-Management sowie die Unterstützung durch das System bei Wiedervorlagen. Im Kundenakquisitionsprozess sei das eine grosse



TURICON Asset Management AG

Hilfe. Da auch Reportings über das CRM den Kunden zugestellt werden, wird die Informationspflicht praktisch automatisch erfüllt. Die meisten Kunden sind aus der Schweiz, doch dürfte ihre Zahl sowie die der Kundenanwärter rasch steigen.

Mit entscheidend für den Evaluationsentscheid war die Möglichkeit, die komplette CRM-Lösung im SaaS-Verfahren (www.SaaSCRM.ch) zu mieten statt zu kaufen und so auf die Investition und den Unterhalt einer eigenen Server-Infrastruktur zu verzichten. «Wir sparen damit nicht nur Kosten und Zeit, wir können uns so vor allem ganz auf unsere Kernkompetenzen, den Vertrieb von Immobilien-Fonds, fokussieren.» Zurzeit nutzen vier Personen der Turicon das CRM-System, weitere kommen in Zukunft dazu. Ob man zu einem späteren Zeitpunkt mit der CRM-Lösung ins on-premise-Modell wechseln, bzw. das System lokal betreiben wolle, werde sich zeigen, hält sich Labrenz bedeckt. Im Augenblick sei man mit der gehosteten on demand Lösung jedenfalls äusserst zufrieden, zumal die Mietlösung wohl mit dazu beigetragen habe, die Implementierungszeit auf ganze zwei Wochen zu begrenzen. In dieser Zeit wurden das System eingerichtet, kundenindividuell angepasst, die Anwender geschult und alle bestehenden Kundendaten migriert.

Um die Produktivität der Benutzer ganz gezielt zu fördern, wurde die umfassende Standardfunktionalität von Microsoft Dynamics CRM mit spezifischen Zusatzprogrammen, sogenannten AddOns von CRMBricks.com, ergänzt. Gute Erfahrungen habe man zudem mit der Fernwartung gemacht. Im Problemfall könnten die Client Installationen damit gecheckt und allfällige Fehler automatisch behoben werden.

Die Vertraulichkeit von Daten ist im Finanzbereich besonders wichtig. Hardwareseitig ist das System mit Firewalls geschützt, der E-Mail-Server hat einen separaten Standort, das Rechenzentrum von Cybersystems, in dem die CRM-Suite betrieben wird, entspricht den Vorgaben der FINMA, ist ISO 27001 zertifiziert und genügt den höchsten Sicherheitsanforderungen. «Unsere Kunden hatten noch nie Anlass, sich über Lücken im Sicherheitssystem zu beklagen», zeigt sich Labrenz auch in dieser Frage zufrieden.

Über ihre Erfahrungen mit Cybersystems kommen die beiden Turicon-Vertreter mit Worten wie «sehr speditiv», «sehr kompetent» geradezu ins Schwärmen. Urs Graf, CEO des IT-Unternehmens, habe sie mit seinem analytischen Vorgehen überzeugt. Er wisse genau, was der Kunde brauche. Frühere Kontakte aus dem Jahre 2007 im Rahmen eines anderen Projekts hätten sie wieder zu ihm geführt. «Der damals schon sehr gute Eindruck hat sich mehr als bestätigt», hält Sallustio abschliessend dazu fest. Und Labrenz stimmt ihm unterstützend zu.