

Auf Vertrauen basierende starke Beziehungsqualität

Unternehmen mit intensivem persönliche Kontakt und einer auf starkem Vertrauen basierenden Geschäftsbeziehung sind auf genaue und zuverlässige Kundendaten angewiesen. Als Schweizer Privatbank gilt es zusätzlich die geltenden gesetzlichen und regulatorischen Rahmenbedingungen sowie Diskretion und den Schutz der Privatsphäre zu gewährleisten.

Als unabhängige Schweizer Privatbank ist die Bank Frey ausschliesslich auf den Erhalt und die Vermehrung der Kundenvermögen über Generationen hinweg fokussiert. Die Kundenbeziehungen haben, wie der Firmenphilosophie verankert, höchsten Stellenwert. Gregor Bienz, CEO Bank Frey & Co AG, definiert Vertrauen wie folgt: „Der Kundenbetreuer hat über hohe Fachkompetenz und Charisma zu verfügen und soll auf ideale Rahmenbedingungen, Tools und Prozesse für eine exzellente Beratungstätigkeit zurückgreifen können“. Die internen Prozesse haben anspruchsvollen Kriterien bezüglich Benutzerfreundlichkeit, Produktivität und Effektivität sowie Sicherheit zu genügen. Diese extrem hohen Ansprüche sowie die spezifischen Sorgfalts- und Sicherheitsvorgaben im Finanzsektor stellen extreme Anforderungen an das Kundenbeziehungsmanagement.

Die Firmenpositionierung auf Innovation und hochprofessionelle Marketing-Handlungen, darunter ist jede Aktivität der Bank nach Aussen zu verstehen, hat sich bestens bewährt und für nachhaltiges Wachstum gesorgt. Die starken und vertrauensvollen Kundenbeziehung begründen auf einer systematischen und intensiven mehrdimensionalen Kundenpflege. In einem kontinuierlichen Bearbeitungsprozess nach dem Motto „Know Your Customer“ werden alle relevanten Informationen unterschiedlicher Quellen zu einem aussagekräftigen Gesamtbild zusammengefasst.

Die zentral zusammengefassten und allen Nutzern zur Verfügung stehenden Daten erlauben gezielte und effektive Kundendialoge, um kompetent und ohne Wissenslücken Beratungen vorzunehmen und Geschäfte abzuschliessen. Vielfältige Selektionen ermöglichen personalisierte Einzel- oder Serienbriefe sowie den Versand von Newslettern in der gewünschten Sprache und den zielgruppengerechten Informationen. Zur Vereinfachung wiederkehrender Aktivitäten werden die Automatisierungsfunktionen eingesetzt. Auf der Management- und Führungsebene geben Auswertungen und Berichte wichtige Steuerungs- und Entscheidungsdaten. Kennzahlen aus den Bereichen Akquisition, Kontoeröffnungen oder Depotbewegungen wie auch Kontoschliessungen liefern Rückschlüsse über Aktivitäten sowie Erfolgsquoten und dienen als Basis für Anpassungen von

**BANK FREY****BUILDING WEALTH FOR GENERATIONS**

Prozessen und Verfahren sowie für die Entwicklung neuer Dienste und Angebote. Die Regulierungs-Bestimmungen im Finanzsektor bezüglich der Sorgfaltspflicht und der Nachweisbarkeit sowie das Securitymanagement mit Feinabstimmung auf verschiedenen Ebenen sind in der CRM-Lösung implementiert. Ausschlaggebend für die auf Microsoft Dynamics CRM basierende Branchenlösung für Privatbanken und Vermögensverwalter von Cybersystems war die Benutzerfreundlichkeit, dank Industrie-Standard, das Sicherheitskonzept, der Produktivitätsgewinn sowie die Reportfunktionen für das Management. Damit kann das Highlevel Business Modell, welches einen Kreislauf aus Aktivitäten, Auswertungen und Erfolgsquoten sowie Anpassungen und Innovationsideen bietet, umgesetzt werden.

«Dank der Flexibilität der CRM-Lösung sowie der Schnelligkeit von Cybersystems für Konzept, Design und Umsetzung ziehen wir grossen Nutzen aus dem Kundenmanagement-System. Dadurch agieren wir produktiver, schneller und gezielter.»

*Heinz Zürcher, Head Business Development
Bank Frey, Zürich*

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.



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.