

Bankhaus Metzler pflegt Kundenbeziehungen mit BSI CRM

Privatbank Metzler löst dezentrale Datenbanken mit der zentralen Lösung BSI CRM ab. Ziel ist eine 360°-Grad Kundensicht, vom Leadmanagement bis zur laufenden Betreuung Kunden einen optimalen Service zu bieten.

Baden, 15. September 2014 – Das Bankhaus Metzler hat sich dafür entschieden, die individuellen Lösungen der einzelnen Bereiche durch ein neues, zentrales CRM-System – BSI CRM – zu ersetzen. Im Fokus steht der ganzheitliche Blick auf den Kunden mit dem Kontakt- und Aktivitäten-Management sowie dem Kampagnenmanagement. Wichtig bei dem Einsatz des neuen Systems sind dabei insbesondere die Unicode-Fähigkeit und Mehrsprachigkeit des Systems.

Seit nunmehr elf Generationen befindet sich das Bankhaus Metzler im alleinigen Besitz der Gründerfamilie. Das Kapital liegt seit 1674 in den Händen der Familie von Metzler – und sichert so die Unabhängigkeit der Privatbank. Dieser zentrale Wert bedeutet für Metzler, allein im Interesse des Kunden handeln zu können und das Geschäft unter dem Aspekt einer langfristigen Tragfähigkeit auszurichten – es gibt keine externen Anteilseigner, die eventuell kurzfristige Gewinnziele in den Vordergrund stellen könnten.

Das nachhaltige Handeln im Interesse der Kunden zeigt sich auch im Bereich der Kundenbeziehungspflege: Kundenzufriedenheit und die daraus resultierenden langfristigen Kundenbeziehungen genießen bei Metzler einen hohen Stellenwert. Um die Prozesse und Abläufe im Sinne der Kunden zu optimieren und die Effizienz intern zu steigern, entschied sich das Bankhaus Metzler nach genauer Prüfung für die Zusammenarbeit mit BSI Business Systems Integration AG: «In mehreren Referenztelefonaten berichteten BSI Kunden über ihre durchweg positiven Erfahrungen sowohl mit der CRM-Software selbst als auch in der Zusammenarbeit mit den seitens BSI involvierten Personen. Auch passt BSI CRM sehr gut zu unserer strategischen Ausrichtung in der IT. Zu guter Letzt überzeugte uns die Unternehmensphilosophie von BSI: So steht BSI ebenso wie Metzler als inhabergeführtes Unternehmen für Kontinuität», sagt Thorsten Heinen, Leiter IT bei Metzler.

Standardlösung deckt Bedürfnisse der Bank ab

Die Daten der jeweiligen Bereiche wurden bislang dezentral gespeichert. Dies bedeutete einen hohen Aufwand für Administration und Entwicklung. «Zukünftig arbeiten wir mit BSI CRM, welches

die Anforderungen und Prozesse der Bereiche am besten abdeckt. Die Lösung ist weitestgehend eine Standard-Software, bei der nur wenige Metzler-spezifische Anpassungen vorgenommen werden», so Thorsten Heinen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Privatbank, die in kundennahe Prozesse involviert sind, arbeiten künftig mit BSI CRM. «Die CRM-Software werden wir sukzessive pro Bereich innerhalb der nächsten zweieinhalb Jahre einführen», erklärt Thorsten Heinen.

CARISMAische Kundenbeziehungspflege

Da die Begrifflichkeit «CRM» bei Metzler bereits anderweitig verwendet wird, hat sich das Team für CARISMA als Projekt- und Systembezeichnung entschieden. CARISMA steht für «Customer Acquisition and Relationship Management». Der erste wichtige Meilenstein ist der Livegang des ersten Release Ende August. «Wir sind sehr gespannt, wie sich die Software im täglichen Arbeitsalltag bewähren wird und welche neuen Erkenntnisse und Anforderungen noch auf uns zukommen werden», sagt Thorsten Heinen. Doch er ist zuversichtlich: «Wir erleben die Kollegen von BSI als äusserst zuverlässig. Sie sind sehr engagiert und stellen sich auf unsere Bedürfnisse ein. Es ist ein vertrauensvolles, partnerschaftliches Arbeitsverhältnis entstanden.»

Link:

<http://www.metzler.com>

Kontakt:

Claudia Gabler und Catherine B. Crowden
+41 (0)31 850 12 13 bzw. +41 (0)56 484 16 24
claudia.gabler@bsiag.com bzw. catherine.crowden@bsiag.com

BSI Business Systems Integration AG
Täferstrasse 16a
CH-5405 Baden
www.bsiag.com

Wir entwickeln Software an der Nahtstelle zum Kunden. BSI CRM, das Kernprodukt von BSI, schafft einfache Abläufe mit 360°-Sicht in Verkauf, Marketing und Service. Mit BSI Contact Center, BSI Retail, BSI Insurance, BSI CTMS sowie Speziallösungen bieten wir fokussierte Produkte für jede Branche und Aufgabe. Offene Technologie (Java/Eclipse) garantiert dabei Effizienz, Individualität und Zukunftssicherheit. Von unserer Software profitieren täglich über 70 000 Anwender in Unternehmen

wie ABB, Actelion, ERGO Direkt, Lidl, PostFinance oder Walbusch. Dahinter steht die harte Arbeit von 203 Ingenieuren und Projektleitern – in Baar, Baden, Bern, Frankfurt am Main, München, Zürich. Und überall dort, wo Sie uns brauchen.