

«**W**as du ererbst von deinen Vätern hast, erwirb es, um es zu besitzen.» Diese Worte aus Goethes «Faust» setzt die Familie von Metzler in die Tat um. 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.

## «TRADITION UND INNOVATION MÜSSEN HAND IN HAND GEHEN.»

Friedrich von Metzler, persönlich haftender Gesellschafter

Unabhängigkeit bedeutet für Metzler auch Freiheit – in der Meinungsbildung, bei der Analyse, beim Gestalten von Dienstleistungen und in der Kundenbetreuung. Zudem verschafft die Unabhängigkeit einen langen Atem, wenn man vom langfristigen Erfolg einer Geschäftsidee überzeugt ist. Keine Quartalsberichte zwingen zu raschen Erfolgsmeldungen, und neue Konzepte haben Zeit, sich zu bewähren.

«Sei am Tag mit Lust bei den Geschäften, aber mache nur solche, dass du des Nachts gut schlafen kannst», so ein Zitat aus «Die Buddenbrooks» von Thomas Mann, das zu einem Wahlspruch von Friedrich von Metzler wurde. Der Bankier und Mäzen trat 1971 in die Geschäftsführung ein. Mit Erfolg: Das Bankhaus macht Jahr für Jahr Gewinn und hütet sich vor riskanten Immobiliendeals. So hat es in seiner 340-jährigen Geschichte Kriege, Besatzungen und Währungsreformen überstanden und blieb dabei stets unabhängig.

## «TRAGFÄHIGE INNOVATIONEN ENTSTEHEN DANN, WENN MAN DEM KUNDEN ZUHÖRT.»

Friedrich von Metzler, persönlich haftender Gesellschafter

### Die Stärken eines Familienunternehmens

Eine der grossen Stärken liegt in der überschaubaren Struktur eines Familienunternehmens von der Grösse des Bankhauses – Metzler zählt etwa 700 Mitarbeitende. Flache Hierarchien begünstigen ein Klima, in dem das Gespräch miteinander wichtiger ist als das Delegieren von oben nach unten. Ein solches Klima fördert das produktive Potenzial eines jeden Mitarbeitenden, und das kommt dem Unternehmen unmittelbar zugute. Denn der unternehmerische Erfolg wird von den Menschen gestaltet, die hier arbeiten.

Die operativen Aufgaben werden von kleinen selbständigen Gesellschaften wahrgenommen. Der Vorteil liegt im unmittelbaren Kundenkontakt und der übersichtlichen Grösse der Abteilungen. Der Kunde hat feste und verlässliche Ansprechpartner, die sich als Spezialisten intensiv um seine Belange kümmern. Im Gegenzug erlaubt die hohe Flexibilität, schnell auf Kundenwünsche zu reagieren und dank genauer Marktkenntnisse passende Konzepte für alle Bedürfnisse zu entwickeln.

### Tradition und Innovation – ein Widerspruch?

Tradition und Innovation müssen für Metzler Hand in Hand gehen, «sonst findet auch die längste Tradition eines Tages ihr Ende. Tragfähige Innovationen entstehen dann, wenn man dem Kunden zuhört. Was sind seine Bedürfnisse? Welche Produkte sind im jeweiligen Marktumfeld für ihn sinnvoll? Daraus entstehen Ideen, denen unsere Mitarbeitenden ein Profil verleihen und die dem Kunden einen Mehrwert bieten», so die Philosophie von Friedrich von Metzler.

Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden ist überdurchschnittlich hoch. Die auf Dauer ausgerichtete Geschäftsstrategie, der Blick ins Übermorgen, kommt auch den Mitarbeitenden zugute – ein gesundes und stabiles Unternehmen ist für sie attraktiv. Zudem entsteht ein Zusammenhalt, der auf einem Konsens über die Werte des Hauses beruht – an erster Stelle ist das die Unabhängigkeit.

Neben dem Bankgeschäft hat das Engagement für Wissenschaft, Kunst, Bildung und Soziales in der Familie Metzler eine lange Tradition. Im Fokus der Metzler-Stiftung stehen Projekte für Kinder und Jugendliche mit Schwerpunkt auf der Sprachförderung. Dabei legt die Stiftung grossen Wert darauf, jedes Projekt persönlich zu betreuen, sei es durch einen Vertreter der Stiftung oder einen Mitarbeiter des Bankhauses.



Seit Jahrhunderten unabhängig: das Bankhaus Metzler in Frankfurt.

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

## «ES IST EIN VERTRAUENSVOLLES, PARTNERSCHAFTLICHES ARBEITSVERHÄLTNIS MIT BSI ENTSTANDEN.»

Thorsten Heinen, Leiter IT

Nach genauer Prüfung entschied sich das Bankhaus Metzler für die Zusammenarbeit mit BSI: «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 die BSI CRM-Software 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. Die Kundenzufriedenheit und die daraus resultierenden langfristigen Kundenbeziehungen haben für beide Unternehmen einen hohen Stellenwert», sagt Thorsten Heinen, Leiter IT bei Metzler.

Die Daten der jeweiligen Bereiche wurden bislang dezentral gespeichert. Dies bedeutete einen hohen Aufwand für Administration und Entwicklung. «Zukünftig arbeiten wir mit BSI CRM, das die Anforderungen und Prozesse der Bereiche am besten abdeckt. Die Lösung ist weitestgehend eine Standardsoftware, bei der nur wenige Metzler-spezifische Anpassungen vorgenommen werden», so Thorsten Heinen.

Langfristige Tragfähigkeit statt kurzfristige Gewinnziele und nachhaltiges Beziehungsmanagement statt flüchtige Taktik: Das Bankhaus Metzler ist die älteste deutsche Privatbank in ununterbrochenem Familienbesitz. Unabhängigkeit ist der höchste Wert – und auch über Jahrhunderte hinweg ein wichtiger Erfolgsfaktor. Langfristig ausgelegt sind auch die Kundenbeziehungen des Traditionshauses. Diese pflegt Metzler künftig mit BSI CRM.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Privatbank, die in irgendeiner Form 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.



Thorsten Heinen, Leiter IT beim Bankhaus Metzler, hat sich aufgrund der durchweg positiven Kundenreferenzen und der ähnlichen Unternehmensphilosophie für BSI entschieden – und weil die CRM-Software zur strategischen Ausrichtung der Privatbank passt.

### CARISMAische Kundenbeziehungspflege

Da der Begriff 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 war der Livegang des ersten Releases Ende August. «Wir sind sehr gespannt, wie sich die Software im Arbeitsalltag bewähren wird und welche neuen Erkenntnisse und Anforderungen noch auf uns zukommen werden», sagt Thorsten Heinen. 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.»

MEET THE CLIENT

## Im Auftrag der Kunden

TEXT: CLAUDIA GABLER  
FOTOS: METZLER