

Standardlösung deckt Bedürfnisse der Bank ab

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



Autor:
Oliver Hechler,
Geschäftsführer
BSI Deutschland

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.



„Wir sind gespannt, welche neuen Erkenntnisse wir aus der zentralen CRM-Lösung gewinnen können.“

Thorsten Heinen, Leiter IT Bankhaus Metzler

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.

Die Daten der jeweiligen Bereiche wurden bislang dezentral gespeichert. Dies bedeutete einen hohen Aufwand für Administration und Entwicklung. „Heute arbeiten wir mit dem BSI CRM Standard, bei dem nur wenige Metzler-spezifische Anpassungen vorgenommen wurden“, so Thorsten Heinen. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Privatbank, die in kundennahe Prozesse involviert sind, betreuen ihre Kunden mit BSI CRM. „Die CRM-Software wird sukzessive pro Bereich eingeführt“, erklärt Thorsten Hei-

nen. 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.

CARISMATische 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 war der Livegang des ersten Release im August 2014. Seither ist viel passiert: Neben der Telefonie wurde Lotus-Notes integriert. Die dezentralen Datenbanken wurden in einer Lösung konsolidiert - eine anspruchsvolle Aufgabe. Vor allem die Berechtigungslogik spielt in einem von Vertraulichkeit geprägten Unternehmen wie Metzler eine entscheidende Rolle. Die Datenmigration und Dublettenbereinigung gestaltete sich bei vielen Inselösungen aufwändig, sorgte aber schliesslich für Datenkonsistenz und Optimierung der Datenqualität. Thorsten Heinen zeigt sich zufrieden: „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. Wir sind gespannt, welche neuen Erkenntnisse wir aus der zentralen CRM-Lösung gewinnen können.“ ■