



«Es kann sich durchaus lohnen, eine CRM-Eigenlösung zu realisieren, statt ein Standardprodukt zu kaufen. Unsere CuBe Solution erfüllte sämtliche Anforderungen, verursachte wesentlich geringere Kosten und war viel schneller produktiv als jede angepasste Standardlösung.»

Gerhard Häring, Vizepräsident und Chief Group Information Officer der VP Bank

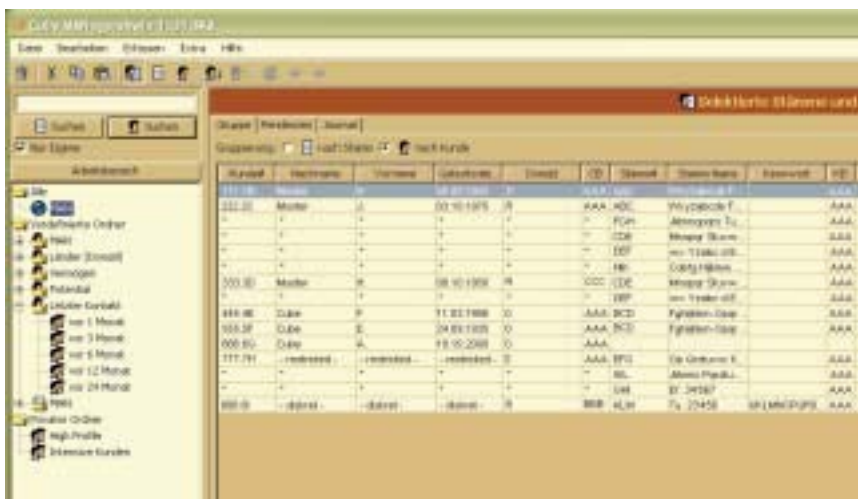
Customer Relationship Management für die VP Bank

Es ist ein erklärtes Bestreben vieler Unternehmen, sämtliche Kundeninformationen jederzeit und ohne Verzögerung verfügbar zu haben. Der Weg zum funktionierenden Customer Relationship Management – und damit zu einem besseren Kundenservice – ist aber lang und reich an Hindernissen. Die VP Bank hat sich entschlossen, ihn zu gehen – mit Hilfe von Ergon Informatik AG.

Die VP Bank, 1956 im liechtensteinischen Vaduz gegründet, ist heute in sechs Ländern tätig. Rund 600 Mitarbeitende betreuen Kunden aus mehr als 50 Nationen. Ende 2002 verwaltete das Finanzinstitut Kundenvermögen in der Höhe von 25,2 Mia. Schweizer Franken. Zum Credo der auf Vermögensverwaltung spezialisierten Privatbank gehört seit jeher, jede Kundin und jeden Kunden individuell und persönlich zu beraten. Eine unabdingbare Voraussetzung dafür sind profunde Kenntnisse über die Klientel. Die vorhandenen Informationen müssen auf dem aktuellsten Stand sein und vom Relationship Manager (Kundenberater) ohne Verzögerung abgerufen werden können. Folglich hat man bei der VP Bank schon frühzeitig die Wichtigkeit eines wirksamen Customer Relationship Managements (CRM) erkannt.

Massgeschneiderte Lösung

Die Ergebnisse aus den Workshops wurden nochmals gründlich analysiert, die Bedürfnisse strikte nach Prioritäten gegliedert, die Resultate in einer zweiten Zielsetzung festgehalten: eine kurzfristig realisierbare CRM-Software mit Modulen für Kundenprofile, Kontakt- und Aktivitätenmanagement. Mit diesen minimalen Anforderungen sollte sich in kurzer Zeit eine produktive Lösung mit hohem Nutzen realisieren lassen – als Eigenentwicklung in Zusammenarbeit mit einem externen Softwarespezialisten. Nach intensiver Suche fand die VP Bank mit Ergon Informatik AG den gewünschten Partner mit dem geforderten Know-how und der benötigten Kapazität. Ergon sicherte zudem die termingerechte Realisierung der neuen CRM-Applikation zu.



«Ergon war die einzige Softwarefirma, die in so kurzer Zeit die Umsetzung einer derart schwierigen Applikation garantieren konnte. Das Unternehmen zeichnet sich durch ausgezeichnete Kenntnisse im Bankwesen wie durch grosse Flexibilität aus. Die Kommunikation während des gesamten Projekts war schnell und unkompliziert. Und last, but not least: Bei sämtlichen Vorschlägen von Ergon lag der Fokus stets auf unserem Nutzen.»

Gerhard Häring, Vizepräsident und Chief Group Information Officer der VP Bank

Die Entwicklungsarbeiten erfolgten in den Räumlichkeiten von Ergon in Zürich. Damit konnte die VP Bank bestmöglich vom breiten Know-how-Pool profitieren. Dialog-lastige Arbeiten wie Spezifikation, Integration und Tests wurden in Vaduz vor Ort erledigt. Damit war eine möglichst effiziente Abwicklung gewährleistet.

Innerhalb von lediglich sechs Monaten wurde ein eigens konzipiertes Erfassungssystem für die Kundendaten aufgebaut. Dieses massgeschneiderte System geht optimal auf die Bedürfnisse der VP Bank ein und kommuniziert direkt mit den bestehenden Applikationen des Unternehmens.

Seit Juli 2003 steht die so genannte CuBe Solution (Customer's Benefit Solution) im produktiven Einsatz. Im Rahmen einer Pilotphase prüft die VP Bank die Akzeptanz der Applikation und sammelt Erfahrungswerte. Für die unmittelbare Zukunft ist geplant, den internen Ausbau der CuBe Solution weiter voranzutreiben und die Applikation mit weiteren Modulen (Management Information System, Kundenentwicklung usw.) zu ergänzen.



ZIELE

- Informations-Tool für aktives Kundenmanagement
- Intuitiver Zugang zu unterschiedlichen Kundendaten
- Schnelle Resultate



ANFORDERUNGEN

- Erste Phase für Privat Banking
- Kundenprofile, Kontakt- und Aktivitätenmanagement
- Modulare Erweiterbarkeit



LÖSUNG

- Massgeschneiderte Eigenentwicklung
- Einbezug der Enduser in jeder Phase
- Nahtlose Integration in bestehende IT-Infrastruktur
- Know-how-Transfer von Ergon zur VP Bank

Ausgangslage und Ziele

Eine umfassende CRM-Lösung ist ein wirksames Werkzeug zur Pflege bestehender und Akquisition neuer Kunden. Aktuelle, zentral verwaltete Informationen geben realtime genaue Aufschlüsse über das Kundenverhalten. Mit entsprechenden Massnahmen kann die Kundenloyalität erhöht und allfälligen Abwanderungstendenzen frühzeitig entgegengewirkt werden. Vor dem Start zum CRM-Projekt waren die Kundeninformationen auf den unterschiedlichsten Datenträgern abgelegt. Eine integrierte Sicht auf den Kunden war nicht möglich. Die individuellen Strukturen der Informationen erforderten einen hohen manuellen Aufwand. Sie konnten nur in mehreren Schritten zusammengeführt und aufbereitet werden.

Die Vorabklärungen zeigten klar, dass es sich beim CRM nicht um ein klassisches IT-Projekt handelte, sondern um eine ganzheitliche Philosophie zur Kundenbewirtschaftung in den verschiedenen Geschäftsfeldern. Der Einbezug der Enduser der künftigen Applikationen war deshalb selbstverständlich, und zwar von allem Anfang an. Die spezifischen Bedürfnisse der VP Bank und ihrer Mitarbeiter mussten bei der Entwicklung bis ins Detail berücksichtigt werden. Wegweisend waren ausserdem die Wahrung der Privatsphäre jedes einzelnen Kunden und natürlich das Einhalten der gesetzlichen Vorschriften, insbesondere jener des Datenschutzes.

Die Ziele im operativen CRM wurden in Workshops mit den Kundenberatern definiert: wirksame Tools für die Bindung bestehender Kunden, für die Kundenextension (Erhöhung von Loyalität und Wert), für die Neuakquisition und zum Verhindern von Abwanderung. Die Software musste einfach sowie direkt zu bedienen sein; sie sollte es ermöglichen, neben Daten in strukturierter Form auch frei formatierte Informationen zu bewirtschaften. Für einen ersten Pilotbetrieb musste das neue Produkt innerhalb von sechs Monaten live aufschaltbar sein. Zusätzlich sollten jederzeit modulare Erweiterungsmöglichkeiten realisiert werden können.

Evaluation

Die Resultate der Workshops flossen in die Evaluation einer CRM-Standardlösung ein. Intensive Marktsondierungen führten aber zur Erkenntnis, dass der Entscheid für eine Standardlösung in einem Grossprojekt mit einer Laufzeit von 18 Monaten enden würde. Für Lizenzen und Integration wurden ausserdem Kosten in zweistelliger Millionenhöhe prognostiziert, zusätzlich wäre die Integration eines Marktproduktes in die bestehende IT-Infrastruktur mit erheblichem internem Aufwand verbunden gewesen. Kein Wunder also, entschied sich die VP Bank gegen ein CRM-System ab Stange.

«Das Streben nach dem grösstmöglichen Nutzen für Sie als Kunden steht im Zentrum all unserer Überlegungen.»

Aus dem Unternehmensleitbild der VP Bank

In jeder Hinsicht ein Gewinn für die VP Bank

Mit CuBe hat die VP Bank zusammen mit Ergon ihre massgeschneiderte Lösung realisiert. Die eingesetzten Module für Kundenprofile, Kontakt- und Aktivitätenmanagement haben sich bestens bewährt.

Der Mut zur Eigenentwicklung erweist sich für die VP Bank rückblickend in jeder Hinsicht als Gewinn. Einerseits konnten die finanziellen Mittel wie die notwendigen Mitarbeiterressourcen äusserst zielgerichtet eingesetzt werden. Andererseits erfreut sich die CuBe Solution bei den Endusern einer aussergewöhnlich hohen Akzeptanz. Kein Wunder, waren doch die Frontabteilungen gleich von Anfang an ins Projekt involviert, was zu einer raschen und nachhaltigen Identifikation mit der erarbeiteten Lösung führte. Für die Verantwortlichen der VP Bank hat die partnerschaftliche Entwicklung der CuBe Solution gezeigt, dass Ergon Informatik AG sämtliche Fähigkeiten hat, um selbst ehrgeizige Ziele termingerecht zu erreichen. Gerhard Häring, Vizepräsident und Chief Group Information Officer der VP Bank, zieht denn auch ein überaus positives Fazit: «Ergon war die einzige Softwarefirma, die in so kurzer Zeit die Umsetzung einer derart schwierigen Applikation garantieren konnte. Das Unternehmen zeichnet sich durch ausgezeichnete Kenntnisse im Bankwesen wie durch grosse Flexibilität aus. Die Kommunikation während des gesamten Projekts war schnell und unkompliziert. Und last, but not least: Bei sämtlichen Vorschlägen von Ergon lag der Fokus stets auf unserem Nutzen.»



**smart people
smart software**