



Überblick

Land: Deutschland
Branche: Finanzwirtschaft
Mitarbeiter: 100

Unternehmen

Die SRQ FinanzPartner AG ist bundesweit tätig. Ihr Hauptgeschäftsfeld ist die Betreuung von Privatvermögen ab 100 000 Euro.

Ausgangssituation

Der vorhandenen CRM-Software fehlte die Flexibilität für die Anpassung an die betriebsspezifischen Anforderungen. Da es keine Integrationsmöglichkeit gab, mussten die Mitarbeiter mit mehreren Systemen arbeiten. Folge: Informationslücken und erhöhter Arbeitsaufwand.

Lösung

Aufgrund der leichten Anpassbarkeit, der offenen Schnittstellenstruktur und der langfristigen Investitionssicherheit fiel die Entscheidung auf Microsoft Dynamics CRM. Zudem passte die CRM-Software optimal in das Microsoft-geprägte Systemumfeld.

Nutzen

Deutliche Rationalisierungseffekte brachte die individuelle Ausrichtung von Microsoft Dynamics CRM. In allen zentralen Bereichen sind die Prozesskosten spürbar gesunken.

Thema: Customer Relationship Management (CRM)

Branchenausrichtung sorgt für hohe Rationalisierungseffekte

„Durch Dynamics CRM konnten wir unsere Prozesse im Backoffice weitgehend automatisieren und dadurch effektiv Kosten einsparen.“

Claus Quahl, Vorstand der SRQ FinanzPartner AG

Die schlagkräftige Vertriebsstruktur und die schlanke Verwaltung sind zwei der wichtigsten Erfolgsfaktoren des Finanzberatungsunternehmens SRQ FinanzPartner AG. Damit sich daran nichts ändert, investiert das Unternehmen seit Jahren in den Ausbau der IT-Infrastruktur. Schwierigkeiten bereitete dabei die CRM-Software. Erst im dritten Anlauf fand man die richtige Lösung, um branchenspezifische Prozesse wie Provisionsabrechnung oder Wertpapieraufträge umzusetzen. Damit gelang es dem Finanzspezialisten, Einsparpotenziale zu erschließen und zentrale Geschäftsprozesse zu beschleunigen. Seitdem genießen die Mitarbeiter einen Rundumblick auf die Kundendaten. Gleichzeitig profitiert das Management von aussagekräftigen Berichten, etwa zum Erfolg einzelner Finanzprodukte. Trotz des starken Wachstums der letzten Jahre blieb der Personalstamm in der Verwaltung konstant.

„Die Amortisationszeit von Dynamics CRM belief sich auf wenige Monate.“

Claus Quahl, Vorstand der SRQ FinanzPartner AG

Wer an Finanzberatung denkt, dem fällt erst einmal die Hausbank ein. Aber kann man sich wirklich sicher sein, dass ein Kreditinstitut objektiv berät, wenn es eigene Produkte am Anlagemarkt vertreibt? Genau in diese Erklärungslücke stößt die SRQ FinanzPartner AG. Unabhängig und mit einem Team qualifizierter Anlageexperten betreut das Unternehmen private Vermögen ab einem Wert von 100 000 Euro. „Unsere Berater blicken auf eine akademische Ausbildung zurück oder zumindest auf langjährige Erfahrungen im Bankgeschäft. Das hohe Ausbildungsniveau und die Unabhängigkeit von einzelnen Anbietern unterscheiden uns von Banken, Versicherungen und den meisten anderen Finanzberatern“, stellt Claus Quahl, Vorstand der SRQ FinanzPartner AG, klar. Zu den Spezialgebieten des Unternehmens gehören Beteiligungen, Wertpapieranlagen, geschlossene Fonds und Versicherungen.

Hierarchische Strukturen sucht man bei dem Finanzspezialisten vergeblich. Die Organisation ist schlank und schlagkräftig. Während im dezentral organisierten Vertrieb rund 100 Mitarbeiter als freie Finanzberater tätig sind, kümmern sich lediglich zwölf Personen um die Verwaltung. Statt klassische Filialen im gesamten Bundesgebiet zu eröffnen, unterhält das Unternehmen Büros als Anlaufstellen für Kunden und Mitarbeiter. In den meisten Fällen erfolgen Beratung und Vertragsabschluss jedoch vor Ort beim Kunden. „Wir wollen in die Breite wachsen, nicht in die Höhe. Wichtig ist hierfür vor allem die Fähigkeit unserer Mitarbeiter, selbstständig und eigenverantwortlich zu arbeiten“, erklärt Quahl.

Eine ebenso große Bedeutung habe der Einsatz moderner IT-Systeme. Anders ließe sich die Kommunikation in dezentralen Strukturen kaum steuern. So nutzt die SRQ FinanzPartner AG beispielsweise Microsoft Windows SharePoint Services, um Dokumente und Informationen im firmeneigenen Intranet zu veröffentlichen.

Flexibilität gab den Ausschlag

In Sachen CRM arbeitete das Berliner Unternehmen seit der Gründung 2003 zunächst mit Act! und anschließend mit SalesLogix von Sage Software. Bei beiden Lösungen stieß man jedoch schnell an die Grenzen. „Für uns war die Einbindung der Provisionsabrechnung von zentraler Bedeutung. Mit der bisher genutzten Software ließ sich das nicht realisieren“, begründet Thomas Schulz, verantwortlich für die IT bei der SRQ FinanzPartner AG, den erneuten Wechsel. So standen beim dritten CRM-Projekt vor allem technische Aspekte im Vordergrund. Die neue Software sollte auf Standardtechnologie basieren, mit offenen Schnittstellen ausgestattet sein und sich leicht an die betriebsspezifischen Besonderheiten anpassen lassen. „Wir wollten in keine Sackgasse geraten und haben deshalb vor allem auf die Zukunftssicherheit geachtet. Zudem zeichnete sich bereits ab, dass Bereiche wie Office, CRM und das Intranet früher oder später miteinander verschmelzen würden“, unterstreicht Thomas Schulz. Am Ende entschied sich die SRQ FinanzPartner AG für Microsoft Dynamics CRM. Die CRM-Software erfüllte alle technischen Anforderungen und passte optimal in das Microsoft-geprägte Systemumfeld. „Der entscheidende Punkt war für uns die flexible Programmstruktur. Damit waren wir in der Lage, die wachsenden Anforderungen ohne Abstriche umzusetzen. Das nach einer Anforderungsanalyse von der netzhaus AG empfohlene Microsoft CRM hat uns voll überzeugt“, betont Schulz. Der Auftrag für die Implementierung, Anpassung und branchenspezifische Erweiterung ging somit an den Potsdamer Microsoft-Partner.

Effiziente Geschäftsprozesse

Wie wichtig die Flexibilität der neuen CRM-Software für den Finanzspezialisten ist, zeigt der Blick auf den Projektverlauf. Der Status quo war mit Übernahme der Stamm- und Bewegungsdaten – inklusive kleinerer

Microsoft Dynamics CRM entlastet die Mitarbeiter der SRQ FinanzPartner AG von Routinetätigkeiten – so bleibt mehr Zeit für Beratung

Technik im Überblick

Microsoft Dynamics CRM

Derzeit arbeitet die SRQ FinanzPartner AG mit den beiden Programmbereichen Vertrieb und Marketing. Das Servicemodul kommt in Kürze hinzu, um Mitarbeiteranfragen strukturiert beantworten zu können. Schnittstellen bestehen zu den Depotbanken DAB Bank, V-Bank und UBS, den Beteiligungsplattformen eFonds24 und BIT sowie zur Versicherungsplattform PMA.

Microsoft Windows SharePoint Services 3.0

Über Windows SharePoint Services versorgt die SRQ FinanzPartner AG ihre Mitarbeiter mit Produktinformationen und Nachrichten. Künftig werden dort auch elektronische Formulare zu finden sein, die mit Microsoft InfoPath erstellt werden.

Microsoft Dynamics NAV

Die betriebswirtschaftliche Standardsoftware Microsoft Dynamics NAV ist derzeit in der Finanzbuchhaltung im Einsatz. Mithilfe des Zusatzmoduls Business Scorecard Manager sollen künftig Zahlen aus Microsoft Dynamics CRM und Microsoft Dynamics NAV kombiniert ausgewertet werden.



Foto: SRQ FinanzPartner AG

Eingriffe bei der Benutzerführung – binnen kürzester Zeit erreicht. Anschließend ging es um die Umsetzung der komplexen Geschäftsprozesse. Den Auftakt machte dabei die Provisionsabrechnung. „Die Kalkulation der Provision hängt von verschiedenen Faktoren ab, die sich im Laufe der Zeit zum Teil erheblich verändern“, erläutert Claus Quahl. Das Projektteam entwickelte einen flexiblen Webservice auf Basis von Excel, der die unterschiedlichen Abrechnungsmodelle abbildet. Die kalkulierten Provisionen werden anhand der regelmäßigen elektronischen Abrechnungen der Depotbanken, über die der Finanzdienstleister seine Wertpapiergeschäfte abwickelt, automatisiert geprüft. Auch bei der Zuordnung der einzelnen Positionen zu den verschiedenen Mitarbeitern, der Provisionsabrechnung und dem Einlesen der Abrechnungsdaten in Microsoft Dynamics CRM ist kein manueller Eingriff erforderlich. „Das enge Zusammenspiel zwischen Excel und Microsoft CRM ersparte uns den Aufbau der Abrechnungsstrukturen innerhalb der CRM-Software. Gleichzeitig bleiben wir auf diese Weise flexibel“, unterstreicht Schulz. Ähnlich effizient geht das Wertpapiergeschäft über

die Bühne: Jeder Auftrag wird automatisch aus den Ordersystemen der drei angeschlossenen Depotbanken in Microsoft Dynamics CRM übertragen. Finanzplaner und Backoffice haben zudem die Depotpositionen und Kontobestände der Kunden, deren Beteiligungs- und Versicherungsportfolios auch im CRM tagesaktuell im Blick. Früher waren für die Umsetzung der gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen drei manuelle Arbeitsschritte erforderlich. „Jetzt müssen unsere Mitarbeiter die Standardangaben lediglich ergänzen. Den Zeitaufwand konnten wir dadurch von vier Minuten auf 30 Sekunden reduzieren“, bemerkt Quahl. Auch am Reporting ging die neue CRM-Software nicht spurlos vorüber: Microsoft Dynamics CRM informiert per Knopfdruck über die Auslastung einzelner Anlagenkontingente, liefert die erreichten Umsätze mit den verschiedenen Finanzpartnern und analysiert den aktuellen Verkaufserfolg. „Das Berichtswesen ist nicht nur für das Management hilfreich. Auch unsere Mitarbeiter können ihre Ergebnisse ohne großen Aufwand mit den eigenen Zielen vergleichen“, hebt Quahl hervor. Den vielen effizienten Prozessen ist es letztlich zu verdanken, dass es um die Mitarbei-

Weitere Informationen

Microsoft-Partner

netzhaus AG
Ziolkowskistraße 8
14480 Potsdam
Tel.: 0331 55066-44
Fax: 0331 55066-99
E-Mail: info@netzhaus.ag
www.netzhaus.ag



Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*

*0,14 Euro/Min., deutschlandweit;
Mobilfunkgebühren können abweichen

Weitere Kundenreferenzen
finden Sie unter:

www.microsoft.de/kundenreferenzen

terakzeptanz bestens bestellt ist – auch wenn 2005 gleich zweimal die CRM-Software ausgetauscht wurde. „Funktionen wie die lückenlose Dokumentation der Geschäftsbeziehung oder die elektronische Wertpapierorder schaffen einen echten Mehrwert. Ihr Nutzen ist für jeden nachvollziehbar, weil der Arbeitsaufwand deutlich gesunken ist“, unterstreicht Quahl. Beispielsweise könne eine wichtige Nachricht zu einem bestimmten Fonds mit wenigen Handgriffen per Serienbrief an alle betroffenen Anleger verteilt werden. Dass die anfängliche Zurückhaltung einer allgemeinen Begeisterung für Microsoft Dynamics CRM gewichen ist, erscheint vor diesem Hintergrund als logische Konsequenz.

Hoher Einsparungseffekt

Auch das Management mag nicht mehr auf die neue CRM-Software verzichten. „Mit Dynamics CRM konnten wir unser rasantes Wachstum bewältigen, ohne das Verwaltungspersonal aufzustocken. Hätten wir

nicht reagiert, lägen unsere Kosten heute deutlich höher. Auch unser Umsatz würde wegen der hohen Belastung wohl niedriger ausfallen“, ist sich Quahl sicher. Die Investition in Microsoft Dynamics CRM, so schätzt er, habe sich damit bereits nach wenigen Monaten amortisiert. Kein Wunder, dass die SRQ FinanzPartner AG das Rationalisierungspotenzial ihrer CRM-Software weiter ausschöpfen wird. „Wir haben es mit Dynamics CRM in wenigen Wochen geschafft, den im Ergebnis der Finanzkrise verschärften Anforderungen an die Beratedokumentation durch Einsatz von Microsoft InfoPath-Formularen und manipulationssicheren Workflows gerecht zu werden“, ergänzt Quahl und blickt in die Zukunft: „Bestärkt durch die hohen Rationalisierungseffekte, die wir aus dem elektronischen Datenaustausch von Provisionsabrechnungen mit der DAB Bank erzielen, werden wir diese Technologie schrittweise auch auf die Abrechnung unserer übrigen Produktpartner im Wertpapier-, Beteiligungs- und Versicherungsgeschäft ausweiten.“

Software und Services

- Microsoft Dynamics CRM
- Microsoft Dynamics NAV
- Microsoft SQL Server
- Microsoft Office Professional
- Microsoft OneNote
- Microsoft InfoPath
- Microsoft Exchange Server

- Microsoft Windows Server
- Microsoft Windows SharePoint Services 3.0
- Windows 7 Enterprise

Partner

- netzhaus AG