

Die Dr. Kohlhase Vermögensverwaltungsgesellschaft mbH berät seit mehr als 30 Jahren private und institutionelle Anleger bankenunabhängig in allen Fragen zum Thema Kapitalverwaltung. Elf Mitarbeiter an den Standorten München und Hamburg sind in den Bereichen Vermögensverwaltung und Fondsmanagement aktiv. Für die vertrauensbildende Kundenbetreuung sowie Vertriebs- und Marketingaktivitäten setzt das Unternehmen cobra CRM PRO ein.

Eine sichere Sache: cobra CRM PRO im Finanzbereich

Wenn es um die Verwaltung und Vermehrung des eigenen Vermögens geht, ist Vertrauen das oberste Prinzip für die Kunden des Finanzdienstleisters. Dieses gewinnen die Berater durch ihre Erfahrung und im persönlichen Kontakt, denn dann wird deutlich, dass sie die Anlageziele des Kunden stets im Blick haben, die Märkte kennen und jederzeit dem Kunden die optimale Vermögensallokation anbieten. Um diese Vorgaben erfüllen zu können, benötigen die Kundenberater eine CRM-Software, die zuverlässig arbeitet, alle wichtigen Informationen übersichtlich enthält und intuitiv zu bedienen ist. Mit cobra CRM PRO haben sie die passende Lösung gefunden. Doch bevor die Software für das Kundenbeziehungsmanagement in den Arbeitsalltag der Berater integriert werden konnte, galt es, einige technische Hürden zu überwinden.

Die technische Herausforderung: aus drei mach eins!

Die Kundendaten der Gesellschaft umfassen etwa 6.500 Adressen und waren auf drei Speicherorte verteilt. Einerseits befanden sie sich im Outlook-System in verschiedenen Kontakte-Ordern. Außerdem waren sie in einer individuell erstellten Business-Lösung, auf Basis von FileMaker Pro, sowie in einer webbasierten CRM-Software (SugarCRM) angelegt. cobra

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

DR. KOHLHASE

Vermögensverwaltungsgesellschaft mbH

CRM PRO sollte nun alle Daten in einer übersichtlichen Benutzeroberfläche miteinander vereinen. Die Herausforderung dabei war die verlustfreie Datenübernahme aus drei verschiedenen Systemen mit unterschiedlichem Aufbau und verschiedenen Informationen, die darin gespeichert waren. Ein weiterer Fokus lag auf der Nutzung bestimmter Funktionen von cobra CRM PRO, um Kontakthistorie, Mailvorlage, Dokumentenablage, Selektionen und Eventmanagement übersichtlich abzubilden.

Zur Standardausrüstung der cobra Software gehört die Anbindung an Outlook. So konnte cobra Partner Kay Behrmann, Berater und Geschäftsführer der vv.de Finanzdatensysteme GmbH, die Daten aus den Kontakte-Ordern unproblematisch mit wenigen Klicks übernehmen. Während sich die Datenübernahme aus FileMaker, aufgrund der schlichten Struktur einer selbst erstellten Lösung, ebenfalls einfach gestaltete, war die Datenmigration aus der SugarCRM-Software komplexer. So waren beispielsweise die E-Mails in SugarCRM im sql-Format gespeichert, während cobra die E-Mails als ganzes Objekt mit Anhängen verwaltet. Mit Hilfe eines php-Administrationstools und dank der engen Zusammenarbeit mit dem cobra Support konnte Behrmann seinem Kunden am Ende alle Daten zur Verfügung stellen – in einer Datenbank, die perfekt auf die Bedürfnisse eines Finanzdienstleisters abgestimmt waren.

Dr. Kohlhase Vermögensverwaltungsgesellschaft mbH

Ottostraße 5, 80333 München
Tel. +49 (0)89 / 54 59 03-0
Fax +49 (0)89 / 54 59 03-70
Freecall 0800 54 59 03 0
E-mail epost@kohlhase.de



„Es macht schon einen enormen Unterschied, alle Daten in einer Software vereint zu haben – und die Übersicht nach der eigenen Arbeitsweise gestalten zu können. Die Content-Steigerung im Team ist enorm und die lästige Suche in Mail- und Protokollarchiven gehört der Vergangenheit an.“

Dr. Michael Kohlhase,
Geschäftsführer

Im Überblick

Die Vermögensverwaltungsgesellschaft berät Kunden rund um das Thema Kapitalverwaltung und beschäftigt derzeit 11 Mitarbeiter an den Standorten München und Hamburg.

Eingesetzte Lösung:

cobra CRM PRO

Anzahl Anwender: 8

Einsatzbereich:

- Kundenbetreuung
- Geschäftsführung
- Eventmanagement (z.B. Web-Seminare)

Betreuender cobra Partner:


VV.DE | FINANZDATENSYSTEME GMBH
www.vv.de



„Es macht schon einen enormen Unterschied, alle Daten in einer Software vereint zu haben – und die Übersicht nach der eigenen Arbeitsweise gestalten zu können. Die Content-Steigerung im Team ist enorm und die lästige Suche in Mail- und Protokollarchiven gehört der Vergangenheit an“, sagt Dr. Michael Kohlhase, Geschäftsführer der Vermögensverwaltungsgesellschaft.

Anlagestrategie, Ausweiskopie – auf einen Blick

Im Bereich Vermögensverwaltung ist es wichtig, dass Entscheidungen gemeinsam mit dem Kunden zum richtigen Zeitpunkt gefällt werden. Langfristige Anlagestrategien werden bei intensiven Gesprächen festgelegt, manche Situationen erfordern aber auch kurze Entscheidungswege. Darum sieht die cobra Datenbank die Möglichkeit vor, pro Kunde beliebig viele Telefonnummern und E-Mail-Adressen zu hinterlegen. Mithilfe einer Zusatztablette kann neben der Haupttelefonnummer genau zugeordnet werden, unter welcher Nummer der Kunde mobil, während der Arbeit oder im Urlaub zu erreichen ist. Das Vertrauen in die Vermögensverwaltungsgesellschaft wird außerdem gestärkt, indem die Kunden regelmäßig Informationen zur Markteinschätzung erhalten. Dies geschieht in Form von Mailings, die mithilfe des Serien-E-Mail-Assistenten einfach in cobra CRM PRO erstellt und aus dem System heraus versendet werden. Dabei wird automatisch in der Kontakthistorie ein Vermerk hinterlegt, so dass jeder Berater stets sehen kann, welche

Informationen der Anleger erhalten hat. Auch umgekehrt kommt es vor, dass ein Kunde sich einen schnellen Überblick über die Performance eines Produkts, sein frei verfügbares Guthaben oder den Stand der Anlagestrategie verschaffen möchte. Für die Berater ist es wichtig, diese Auskünfte einwandfrei und zügig geben zu können. Darum gibt es in der cobra-Datenbank eine Tabelle für Fonds, in die bereits investiert wurde und eine für Fonds, an denen der Kunde Interesse hat. In einer weiteren Tabelle wird die Anlagestrategie des Kunden erfasst, beispielsweise die prozentuale Aufteilung in Aktien und Staatsanleihen. Auch das Schriftgut ist in cobra hinterlegt: Verträge, Beratungsprotokolle, Ausweiskopien und alle weiteren kundenrelevanten Unterlagen sind abrufbar. So funktioniert die Kundenbetreuung reibungslos und ohne Zeitverlust.

Schnittstelle zur Portfoliomanagement Software

Während die Kundenberater der Dr. Kohlhase Vermögensverwaltungsgesellschaft überwiegend mit cobra CRM PRO arbeiten, wird die Verwaltung der individuellen Kundenstrategien durch eine spezielle Software unterstützt. In dieser Software erfolgt das Verbuchen der Kundendepots- und Konten, die tägliche Wert- und Erfolgsberechnung sowie das umfangreiche Berichtswesen zur Dokumentation des Anlageerfolges. Aufgabe der v.de Finanzdatensysteme ist es, die Anforderungen der Mitarbeiter der Kohlhase Vermögensverwaltungsgesellschaft

an diese beiden verschiedenen Datensilos zu konsolidieren. Jede Information ist nur einmal im Unternehmen gespeichert und zwar an der Stelle, wo sie hingehört. Die Kontaktdaten im cobra CRM, die Vermögensinformationen in der Portfoliomanagementssoftware. Eine intelligente Schnittstelle verknüpft diese Quellen zum Nutzen beider Systeme: Der Berater hat Zugriff auf Vermögensdaten über cobra CRM und das Vermögensverwaltungssystem greift auf den aktuellen Adresspool aus cobra zum quartalsmäßigen Berichtsversand zurück. „cobra ist ein offen gestaltetes System. Es ermöglicht uns mit einfachen Mitteln die zwei unterschiedlichen Welten zu verbinden;“ erläutert cobra Partner Thomas Gotta von v.de.

Eventmanagement mit cobra

Das Finanzdienstleistungsunternehmen nutzt cobra CRM PRO nicht nur, um bestehende Kunden optimal zu betreuen, sondern auch, um neue Kunden zu gewinnen. Ein Hauptbestandteil dabei ist das Eventmanagement. Mithilfe der cobra Serien-E-Mail-Funktion lädt das Unternehmen regelmäßig zu Webinaren ein, in denen es über Anlagestrategien, Unternehmensanleihen oder Fondsentwicklungen informiert. Bei einer Anmeldung erhalten Interessenten in cobra ein Stichwort. Damit können die Teilnehmer im Anschluss in wenigen Sekunden in der Datenbank recherchiert werden und erhalten anschließend per Serienmail ihre Zugangsdaten.

Auch auf Messen, Kongressen oder Vermögensverwaltertagungen ist die Gesellschaft vertreten. Die Adressen von Interessenten, Besprochenes oder Folgetermine können dabei via iPad und cobra Mobile CRM direkt in der zentralen Datenbank gespeichert werden. So kann der Kundenberater nach Rückkehr den Interessenten direkt anschreiben oder den vereinbarten Termin vorbereiten, ohne zuerst die Daten nachtragen zu müssen. „Mit cobra konnten wir gleich mehrere Wünsche auf einmal erfüllen – ein echter Nutzen für unsere Arbeit“, resümiert Dr. Michael Kohlhase das Projekt.