Aktuelle Informationen für den Mittelstand

Softwaregestütztes Kundenbeziehungs-management für Fondsgesellschaften

Wie Sie von CRM-Lösungen profitieren können

cobra® CRM

schneller erfolgreich

cobra CRM für Ihre Fondsgesellschaft

Eine effiziente und nachhaltige Verwaltung von Kundendaten gehört zur Grundvoraussetzung Ihrer Fondsgesellschaft. Anleger wollen die bestmögliche Betreuung genießen und über die aktuellsten Trends am Finanzmarkt informiert werden – Aufgaben, die sich mit technischer oder organisatorischer Hilfe deutlich effizienter bewältigen lassen.

cobra CRM bietet individuelle Software-Lösungen für jeden Bereich des Anlegermanagements. Finden Sie Kunden oder Interessenten anhand von einfachen Stichworten und sprechen Sie sie gezielt an. Adressverknüpfungen sorgen für schnellen Zugriff, auch zu Anlegern in Spezialfonds und weiterführenden Kontakten. Hinterlegte Gesprächsprotokolle liefern ein Rundumbild des Anlegers und ermöglichen perfekt auf seine Bedürfnisse zugeschnittene Angebote.

Speichern Sie wichtige und vertrauliche Dokumente – wie Factsheets, Prospekte, Verträge oder Zulassungen – sicher, aber dennoch zentral und für alle Befugten einfach einsehbar ab. Stellen Sie den Fortschritt verschiedenster Prozesse dar und behalten Sie auch durch Erinnerungen an Deadlines und Fristen immer den Überblick. Halten Sie einzelne Prozessschritte verschiedenster Kampagnen wie dem Know your customer Prozess, der GWG Geldwäscheprüfung oder Bafin-Genehmigungsprozesse ganz einfach fest.

cobra CRM hilft ebenfalls bei der Akquise durch strukturierte Kampagnenplanung und genaue Zielgruppendefinition. Immer aktuell garantiert die Software Unterstützung bei der Einhaltung neuster und komplexer Finanzgesetze.

Dieses Whitepaper zeigt Ihnen die Möglichkeiten eines Customer-Relationship-Management-Systems der cobra – computer's brainware GmbH für Ihre Fondsgesellschaft auf und gibt Ihnen erste Tipps zur Handhabung der Software.

Profitieren Sie von einem Management Ihrer Kundenbeziehungen mit CRM-Lösungen.

Kunden, die ihre Vermögensverwaltung in die Obhut von Profis legen, erwarten, dass ihre Bedürfnisse und Erwartungen rundum befriedigt werden – dauerhaft und nachhaltig.

Denn geht es um die Verwaltung und Vermehrung des eigenen Kapitals, erweist sich Vertrauen als oberstes Prinzip. Wenn sich der Klient für das Finanzinstitut aber – fast buchstäblich – gesichtslos darstellt, beeinträchtigt dies das Kundenverständnis signifikant. Vor allem für Vermögensverwalter stellt es sich daher als umso entscheidender heraus, die relevanten Informationen an sämtlichen Kontaktpunkten zu sammeln, damit jeder Kunde im zentralen CRM (Customer Relationship Management)-System wieder ein Profil – und damit ein Gesicht – erhält.

Zusätzlich wächst allerdings die Anzahl der für den Finanzsektor relevanten Regularien, während bestehende weiter verschärft werden.

Bei einer gleichermaßen befriedigenden Bewerkstelligung beider Aspekte helfen Software-Systeme, wie perfekt auf die Branche zugeschnittene CRM-Lösungen.

Eine spannende Lektüre wünscht Ihnen

Jürgen Litz

Geschäftsführer cobra GmbH

Näher am Kunden

Im Zeitalter der umfassenden Vernetzung verschiebt sich die erfolgsentscheidende Frage. Sie lautet gar nicht mehr so sehr, welche Services und Produkte biete ich, sondern welchen Zugang habe ich zum Verbraucher, auf welchen Kanälen erreiche ich ihn, was weiß ich über meinen Kunden?

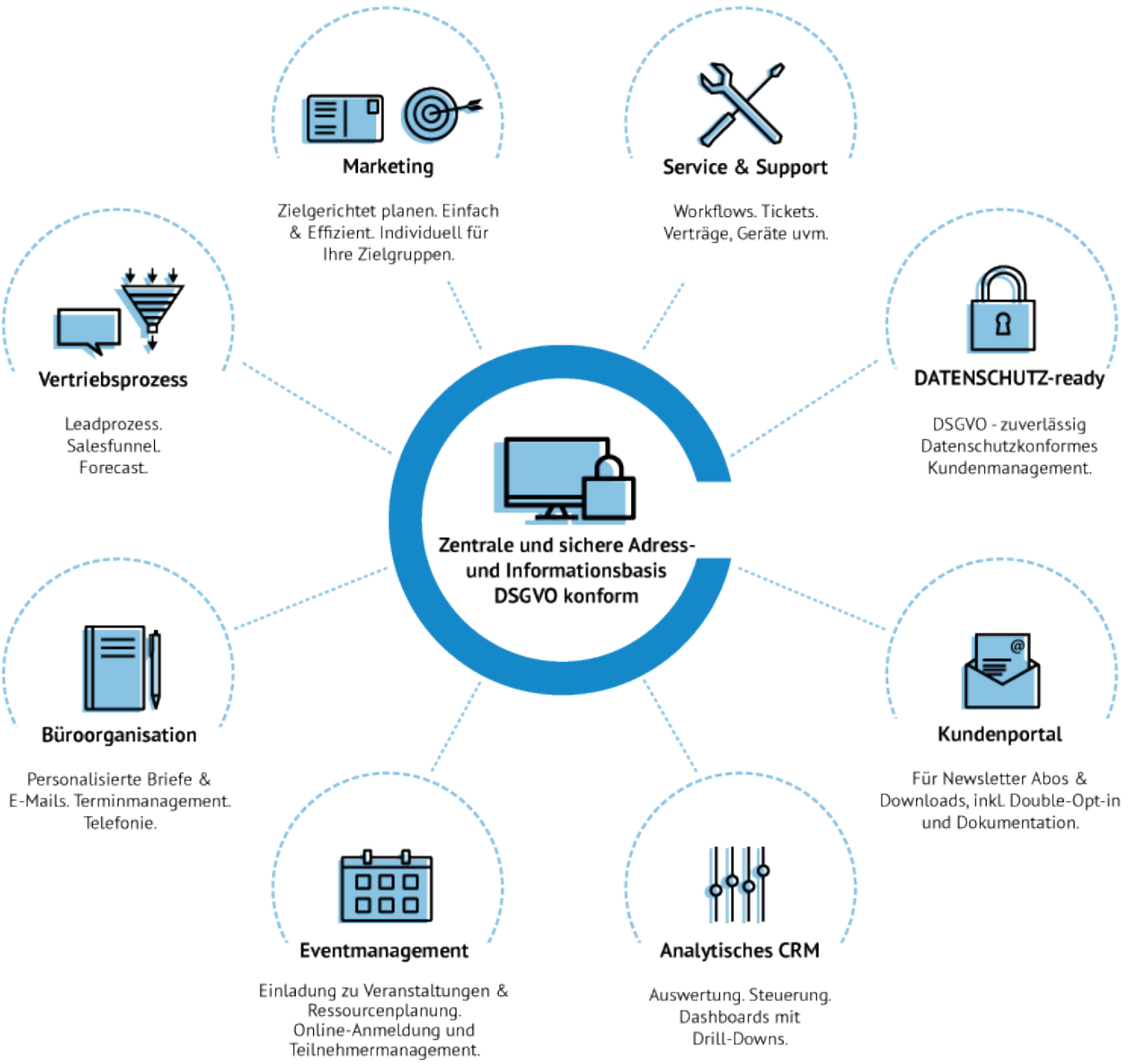
Informationen erweisen sich als wettbewerbsentscheidender Faktor, was CRM für Vermögensverwalter heute unverzichtbar macht. Daher sollten Sie alle Daten über die Wünsche, Beratungsvorgänge und Verträge des Kunden an einer zentralen Stelle speichern und jeden seiner genutzten Kontaktkanäle im Blick behalten sowie auswerten.

Zudem erweist es sich als wichtig, in den relevanten Systemen die gesamte Customer-Journey zu überblicken – jeden Touchpoint, jede Informationsbeschaffung, jeden Beratungstermin bis zum Vertragsabschluss.

Wer aktuell und zukünftig von einem loyalen Kundenstamm profitieren möchte, muss dessen nachhaltige Bindung als essenziellen Richtungsweiser für seine Vertriebs- und Marketingaktivitäten verstehen. Damit einher geht das Ziel eines kompletten Customer-Lifecycle-Managements, bei dem sich das Institut über die gesamte Dauer der Geschäftsbeziehung hinweg um den Klienten bemüht.

Das bedeutet: Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt und sämtliche automatisierten Sales- und Self-Service-Systeme müssen konsequent die relevanten Informationen nutzen, die ihnen das zentrale CRM-System des Instituts zur Verfügung stellt.

Eine Plattform mit vielen Vorteilen



360-Grad-Kundenbild

Customer-Relationship-Management (CRM) setzt sich immer mehr bei Vermögensverwaltern durch – oft in Gestalt dedizierter Software-Lösungen, die Funktionalitäten der Kernsysteme ergänzen und deren Defizite bei der Unterstützung von Vertrieb und Marketing ausgleichen.

Als Vermögensverwalter können Sie auf alle relevanten Details ihrer Anlegerhistorie zugreifen, wenn Sie ein leistungsfähiges CRM-System einsetzen. Wer seinen Kunden versteht und ihm im passenden Moment das richtige Angebot unterbreitet, kann ihn dauerhaft an sich binden.

Customer-Experience-Management (CXM) als Schlagwort setzt sich durch. Dabei gilt es, jeden Kontakt für den Kunden in eine positive Erfahrung zu verwandeln.

Bindung durch Emotionalisierung zu stärken, wird umso wichtiger, je stärker sich die Beziehung zum Klienten virtualisiert. Auch Datenlieferungen von Dritten, wie etwa Bestands- und Transaktionsinformationen der Depotbanken, lassen sich in cobra importieren und sammeln, um die Entwicklungen auf Bankseite in die Kundenübersicht zu integrieren.

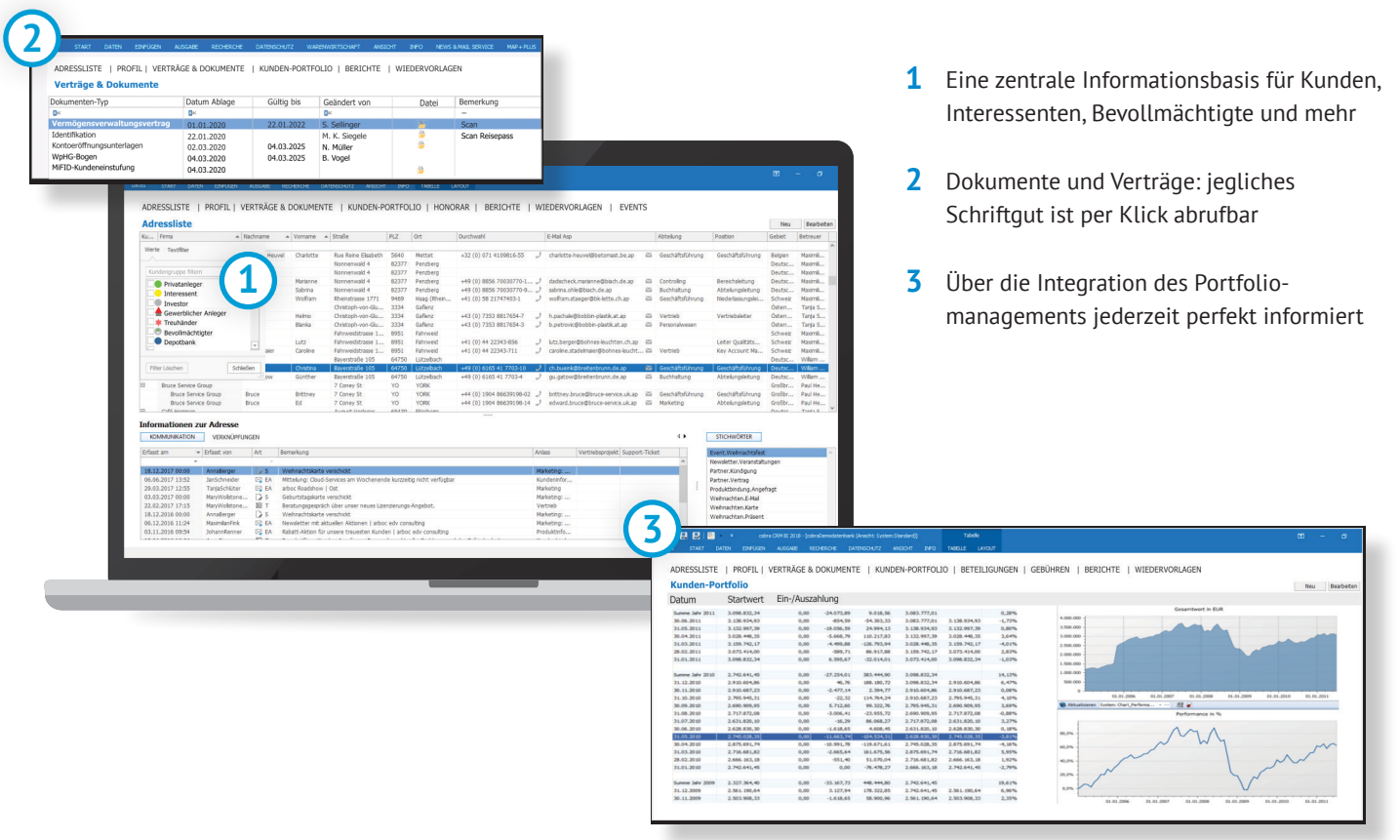
Durch das integrierte Ereignismanagement in cobra CRM werden bei vorab definierten Schwellwerten automatische Prozesse abgeleitet. So oder so: Das zentrale Tool, um das unverzichtbare 360-Grad-Bild vom Kunden zu gewinnen, ist und bleibt ein zukunftssicheres, intelligentes CRM-System.

Alles auf einen Blick

Entscheidungen gemeinsam mit dem Klienten zu treffen – und das zum exakt richtigen Zeitpunkt – erweist sich im Finanzwesen als elementar. So müssen Sie langfristige Strategien bei intensiven, persönlichen Gesprächen festlegen – manchmal erfordern bestimmte Situationen allerdings auch kurze Entscheidungswege. Aus diesem Grund sieht die cobra Datenbank die Möglichkeit vor, pro Kunde beliebig viele Telefonnummern und E-Mail-Adressen zu hinterlegen. In einer zusätzlichen Maske lassen sich neben der hauptsächlich geschäftlich genutzten Telefonnummer auch diverse Alternativen genau zuordnen: Mobiltelefon, Arbeitsnummer oder sogar die Erreichbarkeit im Urlaub.

Steigerung des Vertrauens erreichen Sie außerdem mit regelmäßigen Informationen zur Markteinschätzung für den Anleger. Mithilfe des Serien-E-Mail-Assistenten in cobra CRM lassen sich mit nur wenigen Klicks innerhalb des Systems Mailings erstellen, die beliebig viele Adressaten mit persönlicher Anrede und individuellen Textinhalten erreichen. Dabei hinterlegt die Software zusätzlich und völlig automatisch einen Vermerk in der Kontakthistorie. So besteht für jeden Berater die Möglichkeit, einen Einblick in die an den Anleger übermittelten Informationen zu erhalten. Ebenso ergibt es sich häufig, dass ein Kunde sich einen schnellen Überblick über den aktuellen Stand der Dinge verschaffen möchte – er erwartet zügige und einwandfreie Auskünfte des Beraters. Auch für diese Fälle lassen sich systeminterne und übersichtliche Tabellen mit zentral gespeicherten und stetig aktualisierten Informationen zu Fonds, Strategien und ähnlichem anlegen.

Des Weiteren können Sie auch sämtliches Schriftgut in Ihrem cobra CRM-System hinterlegen: Ausweiskopien, Beratungsprotokolle, Verträge sowie alle weiteren kundenrelevanten Unterlagen und Dokumente lassen sich unkompliziert abrufen. So läuft die Kundenbetreuung zielführend, reibungslos und zeitsparend ab.



1 Eine zentrale Informationsbasis für Kunden, Interessenten, Bevollmächtigte und mehr

2 Dokumente und Verträge: jegliches Schriftgut ist per Klick abrufbar

3 Über die Integration des Portfoliomanagements jederzeit perfekt informiert

Legal Compliance vereinfachen

Durch die zunehmend komplexe Finanzmarktregulierung steigt die Verantwortung der Geschäftsleiter sowie Risiko- oder Compliance-Manager, die entsprechenden Vorgaben zu erfüllen. Häufig erschwert in Geldhäusern jedoch ein fehlender Gesamtüberblick die korrekte Umsetzung der Vorgaben aus MaRisk* und BAIT*. Die Risiken aus unzureichend eingehaltenen Regularien sind vielfältig und können zu Maßnahmen der BaFin führen oder Haftungsansprüche im Schadensfall begründen. Um der Fülle der regulatorischen Anforderungen Herr zu werden, bietet cobra CRM einen systematischen und strukturierten Ansatz, der ordnungsgemäße Arbeitsprozesse unterstützt und die internen Kontrollsysteme ergänzt. Die Entscheidung für eine Softwarelösung könnte also gerade für Finanzunternehmen bei der Erfüllung wichtiger MaRisk-Anforderungen unterstützen. Dabei erlaubt die offene Architektur von cobra CRM die Einbindung in eine vorhandene Systemlandschaft, um beispielsweise Kernbanksysteme, Wertpapierdatenbanken oder Compliance Management anzubinden.

*MaRisk/BAIT:

Bei den Mindestanforderungen für das Risikomanagement (MaRisk) sowie der Bankaufsichtlichen Anforderung an die IT (BAIT) handelt es sich um von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) aufgestellte Konkretisierungen des Paragraphs 25a im Kreditwesengesetz.

Diese enthalten norminterpretierende Verwaltungsvorschriften, die den Aufsichtsbehörden eine konsistente Anwendung gegenüber den Finanzinstituten ermöglichen und letzteren Planungssicherheiten geben.

Lückenlose Dokumentation

Korrekt eingestellt vergleicht cobra CRM in dem von Ihrem Unternehmen vorgegebenen Rhythmus – täglich, wöchentlich, zweiwöchentlich, monatlich –, ob beispielsweise aktuelle Berechtigungen von Mitarbeitern mit den unternehmensseitig gewünschten Berechtigungen übereinstimmen.

In einem Report gehen die Ergebnisse dieses Abgleiches an die jeweils zuständigen Verantwortlichen aus der Fachabteilung zur Rezertifizierung. Dieses regelmäßige und kontinuierliche Überprüfen ermöglicht dem Vermögensverwalter den Vorweis einer lückenlosen Historie, zum Beispiel bei einer Prüfung durch die BaFin. cobra CRM stellt auf Knopfdruck sowohl den aktuellen Stand als auch die Entwicklung der vergangenen Monate bereit. Alles ist so auf einen Blick einsehbar und belegbar – ob für den Abteilungsleiter, den Geschäftsführer oder den Wirtschaftsprüfer.

Transparenz bei DSGVO und MIFID II

Protokollierungspflichten erhielten im Jahr 2018 mit der Verabschiedung der EU-DSGVO** und MIFID II** deutlich höhere Prioritäten. Geht es bei der Datenschutzgrundverordnung hauptsächlich um den korrekten Umgang mit Kundendaten, reguliert die Finanzmarktrichtlinie den Handel von Wertpapieren und die Klassifizierung von Kunden. cobra CRM hilft bei der Umsetzung der nötigen Transparenz und bietet bei Prüfungen den gesetzlich geforderten schnellen Zugriff auf alle Datensammlungen. Außerdem lassen sich sämtliche Double-Opt-In-Verfahren und damit das Einholen der rechtlichen Grundlage jeder Kundendatenspeicherung vollständig automatisieren. Die vorgeschriebene Profilierung von Kunden anhand standardisierter Kriterien und die Aufzeichnung aller Beratungsgespräche kann zudem sofort und immer abrufbar in der cobra Datenbank gespeichert werden.

**DSGVO und MIFID II:

Sowohl die EU-Datenschutzgrundverordnung als auch die Finanzmarktrichtlinienerweiterung MIFID II traten 2018 in Kraft. Erstere regelt das Datenschutzrecht – also den Umgang von Unternehmen mit personenbezogenen Daten – einheitlich europaweit.

Die neue Finanzmarktrichtlinie enthält unter anderem Bestimmungen zum Wertpapierhandel, zur internen Organisation von Finanzdienstleistern und zum Anlegerschutz, sowie erweiterte Befugnisse für die Aufsichtsbehörden.

cobra CRM DATENSCHUTZ-ready

»Teilweise bildet cobra CRM Software nicht nur die rechtlichen Vorgaben ab, sondern setzt diese darüber hinaus äußerst benutzerfreundlich um. Wesentliche Bestandteile können außerdem der Erfüllung der Rechenschaftspflicht nach Art. 5 EU-DSGVO dienen.«

Jan Morgenstern,
Rechtsanwalt und Fachanwalt für IT-Recht

Flexibel durch kompetente Partner

Anders als übliche Finanzverwaltungssysteme lässt sich cobra CRM flexibel an die Anforderungen der Branche und jeden einzelnen Verbraucher anpassen und gegebenenfalls erweitern. So konnte beispielsweise in einem konkreten Anwendungsfall auf Grundlage der Software ein Kernsystem für Vermögensverwalter von unserem cobra Partner vv.de Finanzdatensysteme GmbH entwickelt werden. Durch die Programmierung weiterer Module ließen sich auch Finanzdaten in das Programm aufnehmen. Gegenüber dem Anwender bleibt das System trotzdem einfach und einheitlich im bewährten cobra Front-End verwendbar. Perfekt auf die individuellen Bedürfnisse abgestimmt, besticht das Kernsystem vor allem durch schnelle Installation in den laufenden Betrieb, inklusive kompletter Altdatenübernahme und durch die Einrichtung einer Datenschnittstelle für unkompliziertes Portfoliomanagement.

„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 Vergagenheit an.“

Dr. Michael Kohlhase
Geschäftsführer

Wie das in der Praxis aussieht, wird klar unter:
www.cobra.de/crm-referenzen/berichte/anwenderbericht-kohlhase/

Dr. Kohlhase GmbH

cobra CRM-Lösungen - Innovative CRM-Software

Seit 35 Jahren stellt cobra CRM-Software für gelungenes Kundenmanagement her. Über 18.000 Anwender in Deutschland, Österreich und der Schweiz arbeiten erfolgreich mit cobra Lösungen. Durch die extrem schnelle Einführung schafft cobra dabei neue Maßstäbe für CRM-Projekte im Mittelstand – unabhängig von Unternehmensgröße, Branche und Budget. cobra bietet Lösungen, die zu Ihren Bedürfnissen passen.

Mit großer Expertise in der Finanzbranche ausgestattet, befasst sich die vv.de Finanzdatensysteme GmbH mit Standorten im Raum Frankfurt und Dormagen mit der aktuellen Technik und den spezifischen Anforderungen des Umfelds im Bereich IT. Bei Fragen zur Konzeption und Architektur unterstützt das Unternehmen mit erprobten Ansätzen und Branchenstandards. Dabei setzt es sowohl technische Entwicklung und Implementierung als auch operative Fachprojekte effizient um.

Seit 2018 ist vv.de Lösungsanbieter für die Meldung von Transaktionsdaten nach Artikel 26 Mifir sowie für Massenuploads von Prospektänderungen nach Artikel 8 Absatz 5 ProspektVO an die europäischen Wertpapieraufsichten. Als cobra CRM Partner mit Fokus auf Finanzdienstleister bietet das Unternehmen außerdem allgemeine und individuelle Lösungen rund um das Kernsystem cobra CRM, wie zum Beispiel eine Schnittstelle zu Portfoliomanagementsystemen, an.

VV.DE | FINANZDATENSYSTEME GMBH

Fazit

Mit unserer Sammlung haben wir Ihnen die Möglichkeiten für effizientes, softwaregestütztes Arbeiten im Bereich der Vermögensverwaltung aufgezeigt. Unser Ziel ist es, durch das perfekte Zusammenspiel von CRM und Verwaltungslösungen Effizienzpotenziale freizulegen und durch diese vereinfachte Administration mehr Zeit und Ressourcen für die Kundengewinnung und -bindung zu schaffen. Weniger Stress im operativen Geschäft führt so langfristig zu einem besseren Kundenerlebnis. Sie wollen mehr zu cobra Lösungen für Vermögensverwalter und CRM-Software erfahren?

Sprechen Sie uns an.

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Telefon 07531 8101-66
kundenberatung@cobra.de

cobra - computer's brainware GmbH
Weberinnenstraße 7
D-78467 Konstanz

Telefon +49 7531 8101-0
Telefax +49 7531 8101-22
info@cobra.de

www.cobra.de