

Referenz SalesLogix

Branche: Vermögensberatung & Vermögensverwaltung

Kompetente Betreuung aus allen Perspektiven

Als langjährige Mitarbeiter einer renommierten deutschen Großbank wussten die Vorstände der Hansen & Heinrich AG sehr genau, welche Anforderungen sie an eine CRM-Lösung stellen. Von Anfang an orientierte man sich bei der Software-Auswahl an den Marktführern.

Die Ausgangssituation

Die Hansen & Heinrich AG ist ein bundesweit tätiges, unabhängiges Finanzdienstleistungs-Institut. Beraten werden Privatkunden, Unternehmen und Stiftungen in verschiedenen Finanz-Angelegenheiten. Kernbereich der Geschäftstätigkeit ist das Wertpapiergeschäft, welches über verschiedene Depotbanken abgewickelt wird. Das relativ junge Unternehmen erfreut sich eines stetigen Wachstums und einer sehr guten Geschäftsentwicklung. Im Mittelpunkt der Beratungstätigkeit steht der Mandant mit seinen Bedürfnissen rund um die Themen Vermögensanlage und Vorsorge. Für diese anspruchsvolle Dienstleistung ist es unerlässlich, ein umfassendes Bild über den Mandanten und sein Umfeld zu haben. Eine vorhandene Kontaktmanagement-Lösung erschien nicht mehr ausreichend dimensioniert und den ehrgeizigen Zielen des Unternehmens nicht gewachsen.

Timon Heinrich, Vorstand der Hansen & Heinrich AG, erläutert: „Mit unserer guten Geschäftsentwicklung ging ein stetiges Wachstum unserer Kundenbasis einher, die Anforderungen der Mitarbeiter an unsere bisherige Datenbanklösung wurden umfassender. Außerdem war es für uns essentiell, eine Software zu finden, die mit uns weiter wachsen kann und mit der wir auch bei prosperierender Unternehmensentwicklung an keine Grenzen geraten.“

INFO



HANSEN & HEINRICH
AKTIENGESELLSCHAFT

Hansen & Heinrich AG,
Berlin, Deutschland

www.hansen-heinrich.de

Software-Lösung:
SAGE CRM SalesLogix
Anwendungsgebiete:
Management von
Kundenbeziehungen

Die Software-Lösung

Am Anfang stand die Entwicklung eines Lastenheftes, in dem die betrieblichen Anforderungen an die neue Lösung definiert wurden. Weiterhin wurden notwendige Schnittstellen zu Drittsystemen identifiziert. Nach einer Marktanalyse der in Frage kommenden Anbieter entschied sich die Hansen & Heinrich AG für einen der größten Anbieter von Unternehmens-Software, die Firma SAGE Software GmbH & Co. KG. In enger Zusammenarbeit mit dem Business-Partner m-Computers Consulting GmbH wurde ein Pflichtenheft erarbeitet und ein entsprechender Projektplan entwickelt. Die wesentlichen Anforderungen waren eine schnelle und phasenweise Umsetzung, eine problemlose Erweiterbarkeit der Lösung und die Abbildung aller Anforderungen im Hinblick auf die Tagesarbeit der Mitarbeiter der Hansen & Heinrich AG. Insbesondere stand hier die CTI-Integration im Vordergrund.



Die Vorteile

Die Hansen & Heinrich AG nutzt SalesLogix für den gesamten Kommunikations- und Bearbeitungsprozeß mit Interessenten, Kunden, Kooperationspartnern und Wettbewerbern. Durch die komplette Abbildung aller relevanten Kundeninformationen ist eine durchgängige Bearbeitung möglich geworden. Somit erhalten alle Mitarbeiter ein komplettes und aktuelles Bild des Kunden. Wiederkehrende Aufgaben werden zeitsparend verwaltet und vom Serienbrief über die Rechnungslegung werden jetzt viele Aufgaben standardisiert. Für die Mitarbeiter im Außendienst, die den Kunden vor Ort betreuen, ist der Zugriff auf die eigene SalesLogix-Datenbank beim Kunden ein wichtiges Instrument geworden.

Ausblick

Zurzeit befindet sich das CRM-Projekt in einer weiteren Ausbaustufe. Durch individuelle Anpassungen, die von dem SAGE-Partner m-Computers Consulting GmbH durchgeführt werden, sollen zu den umfassenden Standards weitere Funktionen, insbesondere im Bereich der Akquise, entwickelt werden. Damit will die Hansen & Heinrich AG das wichtige Ziel, den Kunden bei allen Aktivitäten in den Mittelpunkt zu stellen, weiter verfolgen und sich von Wettbewerbern abgrenzen.

Der Partner

Aus der Sicht von Timon Heinrich, Vorstand der Hansen & Heinrich AG, ist die richtige Partnerwahl ein wesentlicher Erfolgsfaktor für ein CRM-Projekt. Die Zusammenarbeit mit der m-Computers Consulting GmbH erstreckt sich über die gesamte IT-Betreuung des Unternehmens. Insbesondere die gemeinsame konzeptionelle Arbeit an Pflichtenheften und die darauf folgende Umsetzung bis hin zur Schulung aus einer erfahrenen Hand wurde in dem Projekt als sehr wichtig empfunden.

Erreichte Ziele

- Schnelle und phasenweise Umsetzung der Lösung
- Sofortige und einfache Bearbeitung aller Kundendaten
- Umfassende Sicht auf alle Informationen des Kunden
- Ständige Verfügbarkeit der Daten auch außerhalb des Büros
- Automatisierung zeitraubender Bearbeitungsprozesse

SAGE CRM SalesLogix

SalesLogix ist die umfassende CRM (Customer Relationship Management)-Komplettlösung für den engagierten Aufbau und die konsequente Pflege von Kundenbeziehungen. Mit über 250.000 Anwendern in 7.000 Firmen weltweit zählt SalesLogix zum Marktführer bei mittelständischen Unternehmen.

Die Software unterstützt effektiv in allen relevanten Bereichen: Vertrieb, Marketing und Support. Für mehr Kundenzufriedenheit und mehr Erfolg. Sie kann optimal auf individuelle Anforderungen abgestimmt werden, sie eignet sich ideal für das Projektgeschäft und kann jederzeit erweitert werden. SalesLogix lässt sich problemlos in vorhandene Sage ERP-Software integrieren. Wichtige Geschäftsdaten stehen komfortabel jederzeit zur Verfügung, einheitlich und vollständig: Daten werden optimal ausgewertet und Kunden können immer adäquat und umfassend betreut werden.

