



Einheitliches CRM-System für die OVB Holding in 14 EU-Ländern



Kunde
OVB Holding AG

Branche
Finanzdienstleister

Unternehmensbeschreibung
Die OVB Holding AG ist einer der führenden europäischen Finanzvertriebe und mit ihren Tochtergesellschaften in 14 Ländern aktiv. Über 9.600 Mitarbeiter und Finanzberater betreuen die mehr als 2,5 Millionen Kunden mit einem Portfolio von rund 100 renommierten Produktpartnern in allen Finanzfragen. Dazu gehört der Vermögensschutz, -auf und -ausbau ebenso wie die Altersvorsorge und Eigenheimfinanzierung.

Rolle der ec4u
Die Aufgabe von ec4u bestand darin, zunächst die vielfältigen Prozesse mit ihrem teilweise landesspezifischen rechtlichen Hintergrund zu sichten und einen OVB-weit gültigen Referenzprozess für den Vertrieb zu definieren. Auf dessen Basis wurden die technischen, Integrations-, Kosten- und weiteren Anforderungen für die Auswahl des CRM-Systems entwickelt.

Nutzen
Es wurde ein inhaltlich überzeugendes Instrument für die Ausschreibung entwickelt, das den Lösungsbedarf der OVB in seinen gesamten Facetten präzise und übersichtlich darstellt.

ec4u expert consulting ag
Zur Giesserei 19-27B
76227 Karlsruhe
Tel +49 (0) 721 46 476-100
Fax +49 (0) 721 46 476-299
info@ec4u.de
www.ec4u.de

Es bestand kein europaweites CRM-System, das bei technischer Einheitlichkeit die jeweiligen landesspezifischen Besonderheiten abbildet.

Aufgrund der breiten internationalen Präsenz der OVB Holding AG und einer gleichzeitig in allen Ländern kontinuierlich hohen Wachstumsdynamik stellte sich zunehmend die Frage nach einem europaweit standardisierten CRM-System für das Kundenmanagement. Es sollte trotz technischer Einheitlichkeit für alle OVB Benutzer nicht nur die unterschiedlichen lokalen Bedingungen, sondern ebenso die Besonderheiten der Vertriebsstruktur und die damit verbundenen spezifischen Prozesse abbilden können.

„Da wir überwiegend mit freiberuflichen Finanzberatern arbeiten, muss das CRM-System auch den Charakter einer integrativen Plattform haben“, beschreibt Axel Weeber, CIO bei der OVB Holding, eine grundlegende Anforderung. „Das strategische Interesse gilt dabei einer einheitlich hohen Beratungsqualität.“

AUSSCHREIBUNG MIT PROFESSIONELLER UNTERSTÜTZUNG

Angesichts der besonderen Anforderungen sollte die Marktevaluierung für das CRM-System über eine professionelle Ausschreibung vorgenommen werden. „Die teilweise sehr unterschiedlichen Ansprüche und Prozessbedingungen in den 14 Ländern mit ihren auch sehr verschiedenen Mentalitäten erzeugen eine äußerst komplexe Leistungsmatrix“, begründet Weeber. Der Finanzdienstleister betraute mit dieser Aufgabe die ec4u expert consulting AG, weil sie sowohl im CRM-Sektor als auch bei der Realisierung von Ausschreibungsprojekten etabliert ist.

„Da die Berater der ec4u bereits in zwei vorangegangenen Projekten einen hervorragenden Job gemacht hatten“, spielte für den OVB Manager Weeber auch das Prinzip ‚Never change a winning team‘ bei der Partnerwahl keine unerhebliche Rolle.

ENTWICKLUNG EINES REFERENZPROZESSES

Die Aufgabe bestand zunächst darin, die vielfältigen Prozesse mit ihrem teilweise landesspezifischen rechtlichen Hintergrund zu sichten und einen OVB-weit gültigen Referenzprozess

für den Vertrieb zu definieren. Auf dieser Basis wurden die technischen, Integrations-, Kosten- und weiteren Anforderungen für die Auswahl des CRM-Systems entwickelt. Dies gestaltete sich jedoch als eine Angelegenheit mit hohem Schwierigkeitsgrad. „Es galt anfangs erst einmal die Begrifflichkeiten über Landesgrenzen hinaus zu klären und hier Übereinstimmungen zu finden“, so ec4u-Projektleiter Sascha Krause. „Wenn in Deutschland beispielsweise von Provisionen oder der Dokumentation von Beratungsgesprächen gesprochen wird, heißt dies inhaltlich woanders nicht zwangsläufig immer das Gleiche.“

„Aufgrund unserer ehrgeizigen Wachstumsziele messen wir dem CRM-Projekt eine hohe Bedeutung bei. Wir haben uns auf die Kompetenzen von ec4u gestützt, um durch eine bestmögliche Systemauswahl die Weichen für einen klaren Erfolgskurs zu stellen.“

Axel Weeber,
CIO
OVB Holding AG

SYSTEMAUSWAHL FÜR DEN ERFOLGSKURS

Die umfangreiche Vorarbeit durch ec4u lohnte sich: „Das Ergebnis war ein inhaltlich überzeugendes Instrument für die Ausschreibung, das unseren individuellen Lösungsbedarf in seinen gesamten Facetten präzise und übersichtlich darstellt“, äußert sich der OVB Vorstand Oskar Heitz zufrieden. Auch die weitere Unterstützung bei der Marktevaluierung von der systematischen Vorauswahl durch Scoring bis zur Moderation der Anbietergespräche habe einen spürbaren Mehrwert erzeugt.

„Aufgrund unserer ehrgeizigen Wachstumsziele messen wir dem CRM-Projekt eine hohe Bedeutung bei“, ordnet Axel Weeber das Vorhaben strategisch ein. „Wir haben die Kompetenzen von ec4u in Anspruch genommen, um durch eine bestmögliche Systemauswahl die Weichen für einen klaren Erfolgskurs zu stellen.“