ec4u
expert consulting

CRM als Erfolgsfaktor für beispielhafte Beratung

Die Einführung einer neuen CRM-Plattform ist für MLP das sichtbare Zeichen für gelebtes Customer Relationship Management und stärkt den führenden unabhängigen Finanzberater durch gezielte Unterstützung der über 2.600 Berater.

Kunde
MLP Finanzdienstleistungen AG

Branche
Finanzdienstleistungen

Rolle der ec4u
- Technische Projektleitung
- Prozessanalyse
- Datenmodellierung
- Implementierung
- Anbindung externer Systeme
- Integration in bestehende IT-Landschaft

Ziele und Nutzen
- Technische Projektleitung
- 360° Sicht auf alle relevanten Daten
- Zentrale Durchführung von Kampagnen
- Standardisierte Vertriebsprozesse
- Analyse zur Identifizierung neuer Geschäftspotenziale
- Aktivitätenmanagement
- Hochschulmanagement
- Generierung von Gesprächsanlässen
- Unternehmensweite Rollen und Rechte

Technologien
- Technische Projektleitung
- SAP CRM 5.0
- SAP Enterprise Portal 7.0
- SAP BI 7.0
- SAP Netweaver 2004s
- SAP XI
- SAP Solution Manager 4.0

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

DIE MLP IST DIE NUMMER EINS

MLP (Marschollek, Lautenschläger und Partner) ist in Europa der führende unabhängige Finanz- und Vermögensberater für Akademiker und andere anspruchsvolle Kunden. Das Unternehmen integriert Bank- und Versicherungsdienstleistungen in ein auf den Kunden maßgeschneidertes Finanzkonzept. MLP-Kunden erhalten in allen wirtschaftlichen Fragestellungen einen integrierten Beratungsansatz, der sich am Bedarf der jeweiligen Lebensphasen orientiert. MLP ist in Deutschland, Österreich und in den Niederlanden mit mehr als 2.600 Beratern vertreten, die über 720.000 Kunden betreuen.

CRM ALS UNTERNEHMENSPHILOSOPHIE

MLP löste mit der Einführung von SAP CRM eine webbasierte Eigenentwicklung ab, um dem strategischen Ansatz eines ganzheitlichen CRMs als Erfolgsfaktor für den Vetrieb weiterhin gerecht werden zu können. Ebenso wurde die IT-Strategie konsequent unter Berücksichtigung von perspektivischen Entwicklungen am Markt, sowie Wirtschaftlichkeit, Risikominimierung im Betrieb und Prozessoptimierung umgesetzt. Um die größtmögliche Nutzerakzeptanz zu erreichen, wurde zudem die portalbasierte Oberfläche (PC-UI) eingesetzt, die aufgrund von Nutzerführung, Struktur und Vokabular einfach und flexibel zu bedienen ist.

DIE LÖSUNG? PROZESSE, PROZESSE, PROZESSE

Neben der Verwaltung von Geschäftspartnern (Mandanten, Kunden, Interessenten und Produzenten) wurden hauptsächlich Prozesse für die Vertriebsunterstützung (Aktivitäten- und Kampagnenmanagement, sowie Kundenanalysen) implementiert.

Eine elektronische Kundenakte (EKA) versorgt nun die Berater mit allen Antrags- und Vertragsdaten zum Kunden, die sich direkt von den jeweiligen Produzenten importieren lassen. Die zielgruppengerechte Beratung der Akademiker wird durch Integration des Hochschulmanagements ins CRM unterstützt. Der Datenbestand wird im BI-System täglich analysiert und regelbasiert ausgewertet. Die hierbei identifizierten Gesprächsanlässe werden dann dem entsprechenden Berater automatisch als Aktivitäten zugewiesen. Bei allen Prozessen wurde besonderer Augenmerk auf eine transparente Beratung unter Berücksichtigung der Richtlinien des Versicherungsvermittlungsgesetzes gelegt.

> „Für die MLP ist CRM eine Unternehmensphilosophie - das hat die ec4u von Anfang an verstanden und konsequent umgesetzt. Das hohe Engagement und die ausgewiesene CRM-Kompetenz aller Teammitglieder führten zu einem erfolgreichen Go-live“
>
> Klaus Strumberger, CIO
> MLP Finanzdienstleistungen AG

EINE PARTNERSCHAFT MIT ZUKUNFT

ec4u expert consulting ag hat MLP bei der Einführung des SAP CRM von der Analyse über die vollständige Integration in die bestehende IT-Landschaft bis zum erfolgreichen GoLive begleitet. In den nächsten Schritten werden gemeinsam weitere Optimierungsmaßnahmen erfolgen und neue Funktionalitäten eingeführt. Ein neues Release befindet sich bereits in Planung.

© ec4u expert consulting ag. Alle Rechte vorbehalten. Alle hier genannten Marken und Produktbezeichnungen und die abgebildeten Logos sind Eigentum ihrer jeweiligen Urheber. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die ec4u expert consulting ag übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation.