

PM1 – die Zukunft des «Digital Client Lifecycle Management»

Mehr als nur Kundeneröffnung, PM1 deckt «end-to-end client management» ab.



URS-PETER OEHEN
Chairman und CEO,
Expersoft Systems AG

Was unterscheidet ein erfolgreiches CRM von einem weniger erfolgreichen CRM?

Das hängt natürlich ganz stark von der Definition des Erfolges ab. Jeder CRM-Anbieter behauptet, ein erfolgreiches Produkt zu haben. Expersoft zieht ihre Schlüsse aus dem Verwendungsgrad und der Kundenzufriedenheit. Die Resonanz des Marktes ist sehr positiv und enorm stark in Bezug auf das innovative Angebot. Die Kundenbedürfnisse stehen ganz im Vordergrund und lassen sich entsprechend aus dem Umfeld des Tätigkeitsbereiches sowie aus den regulatorischen Vorgaben ableiten. Expersoft bietet darüber hinaus eine CRM-Lösung als Bestandteil einer modularen Wertschöpfungskette. Mittels zusätzlicher Module können die CRM-Daten verwendet werden, um weitere Dienstleistungen wie Suitability und Appropriateness Checks,

risikoadjustierte Anlagevorschläge und massgeschneiderte Produktkampagnen für spezifische Kundenzielgruppen anzubieten. Ausserdem ist die CRM-Lösung vollumfänglich im Portfolio & Wealth Management System PM1 integriert. Bei der Umsetzung hat Expersoft einen ganz besonderen Wert auf die flexible Abbildung von komplexen Geschäftsprozessen gelegt. Anhand der darunterliegenden Business-Process-Management (BPM)-Technologie ist es Expersoft gelungen, die Kundenanforderungen präzise abzubilden und in die bestehenden IT-Landschaften nahtlos zu integrieren.

Welche wesentlichen Erfolgsfaktoren können Sie aus Ihrer Erfahrung heraus benennen?

Mit der stetig wachsenden Verbreitung unserer Lösungen und ihrem Einsatz bei sehr namhaften Kunden fühlen wir uns in unserer Produktstrategie bestätigt. Expersoft investiert sehr viel in die Entwicklung eigener Mitarbeiter. Das Produktteam leistet grossartige Arbeit, die im Wesentlichen zum Erfolg beiträgt. Eine enge Zusammenarbeit mit bestehenden Kunden sowie führenden Beratungshäusern ist Innovationstreiber unserer Produktentwicklung.

Was sind bei aktuellen Projekten die wesentlichen Gründe, warum ein Finanzinstitut sein CRM «ausbaut» oder ein neues einführt?

Angesichts der aktuellen Auftragslage sind die regulatorischen Anforderungen ganz klar hervorzuheben. Themen wie KYC, Anlagerisikoprofil oder Suitability stehen dabei im Vordergrund und forcieren die Finanzinstitute bei der Entscheidung zum Ausbau bestehender bzw. zur Einführung neuer CRM-Lösungen. Zum anderen werden die «Legacy-Systeme», die auf veralteten Technologien basieren und im Grunde wettbewerbshindernd sind, in diesem Zusammenhang abgelöst.

Aus Ihrer Perspektive – warum sollten sich die Banken dem Thema CRM intensiver widmen?

Der zunehmende Wettbewerbsdruck erzwingt hohe Effizienz in den Arbeitsabläufen, die jedoch angesichts wachsender regulatorischer Anforderungen (MiFID II, FIDLEG) stetig komplexer werden. Dies erfordert flexible workfloworientierte Lösungen, speziell im Umfeld des CRMs.

Ein Kundenstatement zeigt den Grad der Zufriedenheit mit einem Anbieter auf. Gibt es ein Statement, das Ihre Leistungen besonders aufzeigt?

Expersoft verweist gerne bei dieser Frage auf folgendes Kundenstatement (multinationale Bank): «Wir haben unsere Auswahl aus über zwanzig Anbietern weltweit getroffen. Unsere Wahl fiel dabei auf PM1 von Expersoft Systems, da es hohe Nutzer-

freundlichkeit, Flexibilität, Zukunftssicherheit und rasche Projektimplementierung auf einzigartige Weise miteinander kombiniert.»

Mit welchen Faktoren kann der Erfolgsgrad eines CRM effektiv und effizient gemessen werden?

Zu den Erfolgsfaktoren zählen ein gesteigerter Automatisierungsgrad, eine reduzierte Fehlerquote und eine damit einhergehende Qualitätssteigerung. Mittels interner Auswertungen können Prozessengpässe identifiziert und behoben werden. Durch situatives Taskmanagement wird der Kundeneröffnungsprozess beschleunigt. Ziel eines effektiven und effizienten CRM-Systems ist es, das operationelle Risiko zu minimieren und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

Auf den Punkt gebracht: Was gibt es aus Ihrer Sicht noch zu sagen, und was raten Sie dem Management?

Spätestens jetzt müssen sich die Finanzinstitute mit der Auswahl erforderlicher Lösungen befassen. Dabei sollte das Management auf unabhängige Anbieter mit flexiblen und erweiterbaren Angeboten setzen, bei welchen die Kompatibilität mit den jeweiligen Kernbankensystemen gewährleistet ist.



Common Components



PM1 Client Lifecycle Management

- Process-based
- Task Management
- Workflow Tracking
- Highly configurable
- Pending Items
- Complete Auditing

EXPERTSOFT

Foundation
1992

Employees
200

Locations
10

Clients
600+