

Einführung einer ganzheitlichen CRM - Lösung am Beispiel der Swisscanto

Swiss CRM Forum 2012

Alain Kurath, Swisscanto

Mattias Langner, ELCA

28. Juli 2012

 *We make it work.*

Agenda

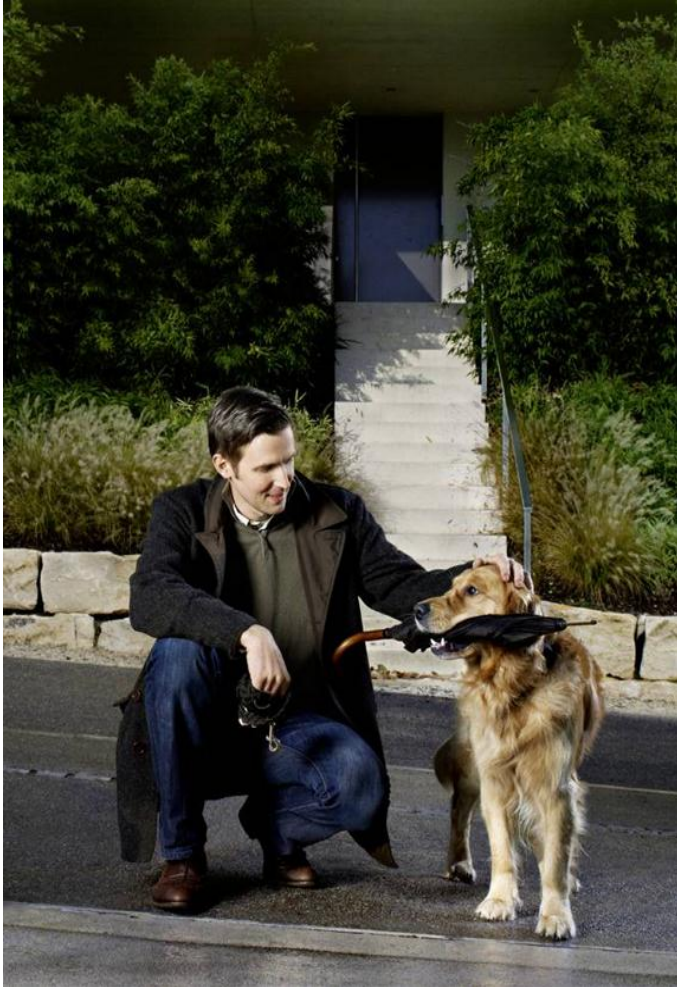
- Ausgangslage für CRM-Vorhaben bei Swisscanto
- Von den Anforderungen zur integrierten Lösung
- Gewinnbringender Nutzen
- Fragen / Antworten



Agenda

- Ausgangslage für CRM-Vorhaben bei Swissscanto
- Von den Anforderungen zur integrierten Lösung
- Gewinnbringender Nutzen
- Fragen / Antworten





- Einer der führenden Asset Manager und Vorsorgeberater in der Schweiz
- Im Besitz der Schweizer Kantonalbanken (vorwiegend Staatsgarantie)
- Viertgrösste Fondsgesellschaft in der Schweiz
- Zweitgrösste Anlagestiftung der Schweiz
- Verwaltete Vermögen: CHF 52,8 Mia.
- 390 Mitarbeiter, wovon 50 Portfolio Manager/Analysten
- Als Vermögensverwalter der FINMA unterstellt
- Standorte: Zürich, Bern, Basel, Pully, London, Frankfurt am Main, Mailand, Luxemburg

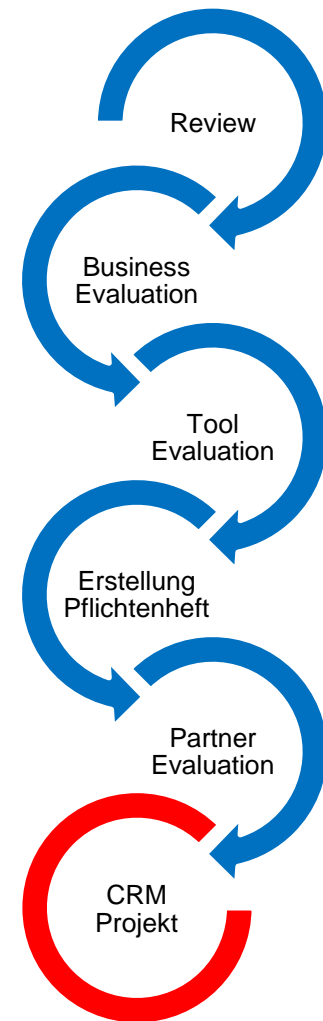
	Anlage	Vorsorge
Private Anleger	Anlagefonds <ul style="list-style-type: none">▪ Retail-Fonds▪ Custody Drittfonds (Fund Desk)	Private Vorsorge <ul style="list-style-type: none">▪ 3a Wertschriftensparen▪ Fondsgebundene Lebensversicherungen▪ Freizügigkeitsstiftung▪ Risikoversicherungen
Firmen und Institutionen	Vermögensverwaltung <ul style="list-style-type: none">▪ Institutionelle Fonds▪ Anlagestiftungen▪ Institutionelle Mandate▪ Immobilien	Berufliche Vorsorge <ul style="list-style-type: none">▪ Beratung und Verwaltung von Pensionskassen▪ Expertentätigkeit▪ Sammelstiftungen

Swisscanto – führende Marktstellung in der Schweiz

		Kundenvermögen per 31.03.2012 (CHF Mia.)
Asset Manager	→ Top 10 (IPE 400)	52,8
Fondsanbieter	→ Nr. 4 (6,9%) (Lipper SFD)	43,5
Nachhaltige Anlagefonds	→ Nr. 6 (5,4%) (OnValues)	2,3
Fondshandel (Fund Desk)	→ Top 2 (Schätzung Swisscanto)	22,4
Anlagestiftung	→ Nr. 2 (19,7%) (KGAST)	16,4
Autonome Sammelstiftung	→ Top 10 (VPS)	0,8
Pensionskassenberatung	→ Top 3 (Schätzung Swisscanto)	-

■ Ausgangslage für das Projekt

- Swisscanto setzt das CRM für die Datenverwaltung und -administration, externe Kommunikation und Feedback Management ein
- Die bestehende CRM-Lösung erfüllte die Anforderungen bezüglich Benutzerfreundlichkeit, Entwicklungsfähigkeit und Wartbarkeit nicht mehr
- Wunsch nach einer ausbaufähigen und leicht zu bedienenden CRM-Lösung, welche die Arbeitsweise der Account Manager optimal unterstützt



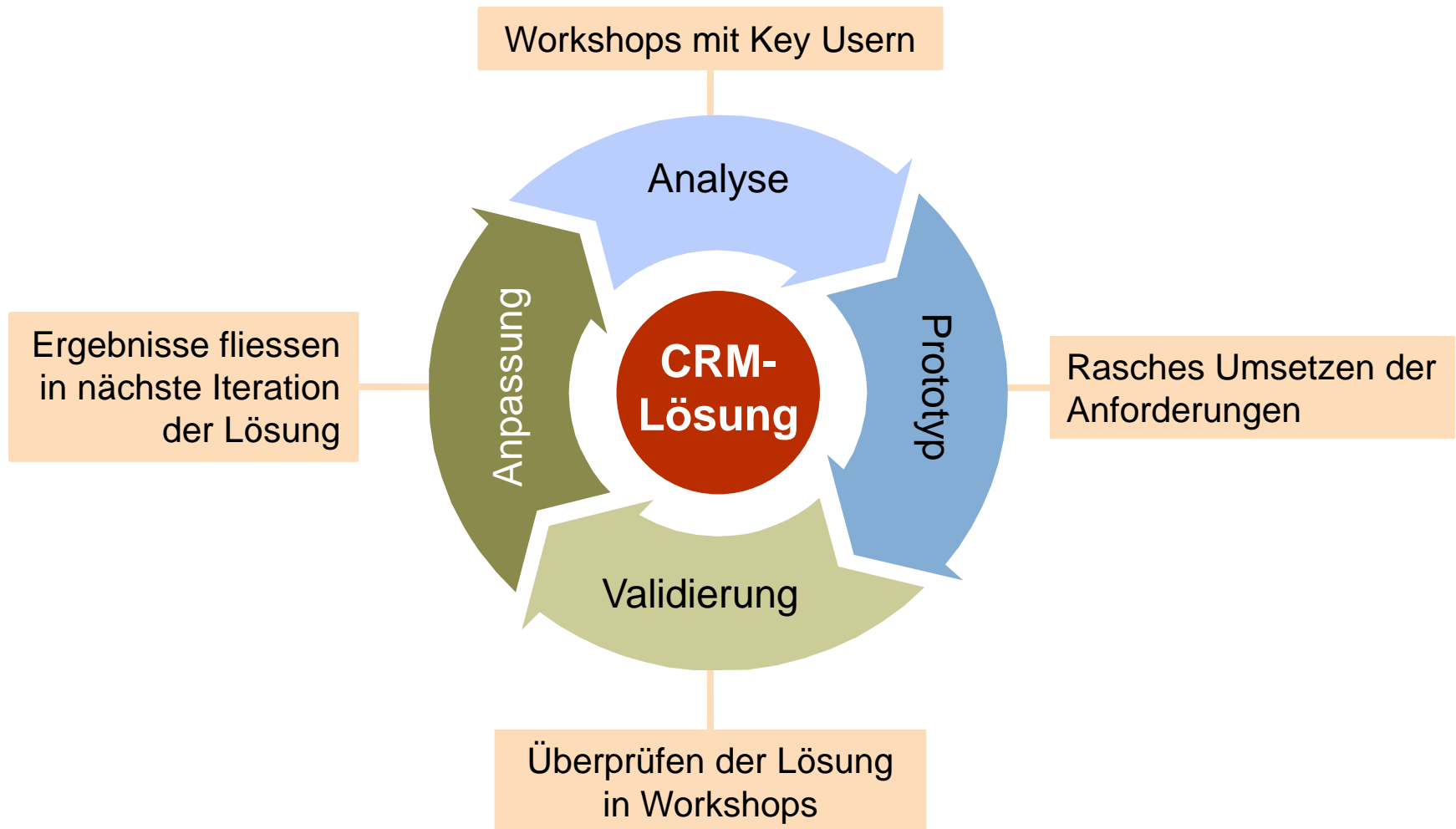
- **Entscheid für Produkt und für ELCA als Partner**
 - Entscheid für MS Dynamics CRM – Outlook Integration, Benutzerfreundlichkeit
 - Erfolgreiche Zusammenarbeit bei der Business Analyse im Rahmen der Ausschreibung
 - Erfahrung bei der Durchführung von CRM-Projekten – fachliches und technisches Know-how
 - Know-how in den Bereichen MS Dynamics CRM und MS SharePoint

Agenda

- Ausgangslage für CRM-Vorhaben bei Swissscanto
- Von den Anforderungen zur integrierten Lösung
- Gewinnbringender Nutzen
- Fragen / Antworten



Iteratives Vorgehen mit Prototyping



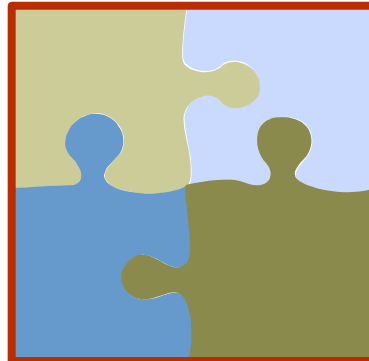
Finden eines gemeinsamen Nenners



Vertrieb
International
Asset Management

Berufliche
Vorsorge

Vertrieb
International



Asset Management
Berufliche
Vorsorge

Berufliche
Vorsorge



Direktvertrieb

Herausforderungen im CRM-Projekt Swisscanto

Hohe Ansprüche an die Benutzerfreundlichkeit

The screenshot displays the Microsoft Outlook CRM interface. The main window shows a 'Sales Pipeline' view with a table of opportunities and a funnel chart. The table lists various opportunities with columns for Topic, Potential Customer, Est. Close Date, and Budget. The funnel chart shows the distribution of opportunities across different stages: 1-Qualification and 2-Discovery.

Topic	Potential Customer	Est. Close Date	Budget
15 - Product A (SKU JJ202)	Rims Company	Mon 10/18/2010 ...	\$12
Good prospect for Product B (SKU A...	Daring Rides	Fri 2/4/2011 12:00 AM	
Good prospect for Product B ...	Games and Sport Sup...	Fri 10/15/2010 12...	\$2
Interested in our newer offerings (s...	Specialty Stores	Fri 2/11/2011 12:00 AM	
Mailed an interest card back f...	Golf and Store	Thu 10/28/2010 1...	
They have an on-line store only for P...	Weekend Tours	Fri 1/28/2011 12:00 AM	
They have an on-line store only for P...	Largest Store	Fri 12/3/2010 12:00 AM	
They sell many of the same items tha...	Blue Company (sample)	Fri 2/25/2011 12:00 AM	
Will be ordering about 10 - JJ202 pr...	Westside Store	Fri 10/29/2010 12:00 A...	
Will be ordering about 110 items of ...	Litware Inc. (sample)	Wed 3/23/2011 12:00 ...	
Will be ordering about 8 products t...	Tiny Boutique	Wed 11/17/2010 12:0...	

Sales Pipeline Funnel Data:

- 1-Qualification: \$296,000.00
- 2-Discovery: \$350,000.00
- ...: \$112,650.00
- ...: \$161,000.00

Opportunity Details: Good prospect for Product B (SKU AX305)

Potential Customer: Daring Rides
Est. Revenue: \$150,000.00

General

Topic: Good prospect for Product B (SKU AX305)
Potential Customer: Daring Rides
Priority: Med
Budget: \$25,000.00
Timeframe:

1:1-Migration der alten Lösung

- 5'000 Unternehmen
- 11'000 Kontakte
- 1 Mio. Aktivitäten



Agenda

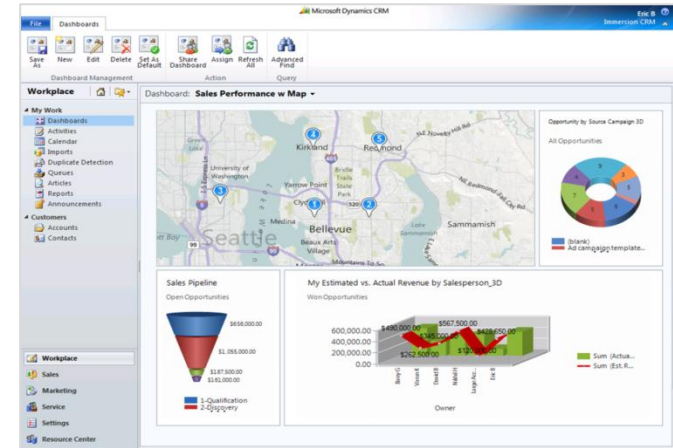
- Ausgangslage für CRM-Vorhaben bei Swissscanto
- Von den Anforderungen zur integrierten Lösung
- **Gewinnbringender Nutzen**
- Fragen / Antworten



1

Konsolidierte Daten

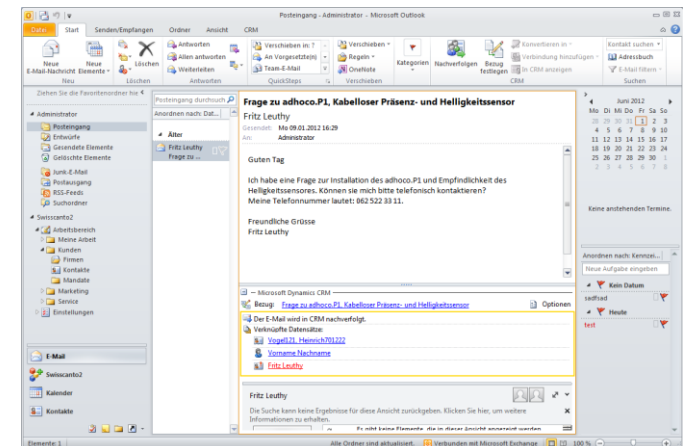
- Auswertungen, Reports
- Marketingaktivitäten (Mailings, Events)



2

Konsequente Nutzung des CRM

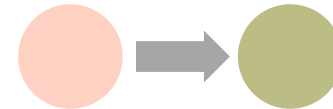
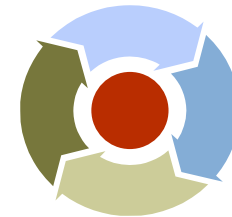
- Einfache Benutzung
- Integration mit Outlook und Office als die zentralen Arbeitsinstrumente



- 3 Integration in bestehende Systemlandschaft**
- 4 Rasche Umsetzung und lückenlose Migration**
- 5 Benutzer haben Freude an der Arbeit mit der Lösung !**



- **Direkte Einbindung der Benutzer**
- **Iteratives Vorgehen (schrittweise Annäherung an Ziellösung)**
- **Schlüsselfaktor Migration**
- **Wahl des richtigen Partners**



Ihre nächsten Schritte....

Heute

- 1) Bringt Ihr CRM den Nutzen den Sie sich wünschen?
- 2) Wie wird Ihr CRM System verwendet?

Nahe Zukunft

- 1) Definition der Optimierungsbereiche Ihres CRM-Systems

Längerfristig

- 1) Planung einer nachhaltigen CRM-Lösung mit gewinnbringenden Nutzen
- 2) Ausbau zu einer analytischen Lösung

Agenda

- Ausgangslage für CRM-Vorhaben bei Swissscanto
- Von den Anforderungen zur integrierten Lösung
- Gewinnbringender Nutzen
- Fragen / Antworten



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Ihre Kontaktperson für weitere Fragen ist:



Mattias Langner
Senior Manager CRM
mattias.langner@elca.ch
Steinstrasse 21
8036 Zürich
+41 44 456 32 11

Lausanne | Zürich | Bern | Genf | London | Madrid | Paris | Ho Chi Minh City