



# Vom Anlage- zum Kundenberater

**Gemäss Studien sind viele CRM-Projekte Misserfolge. Die Integration gelingt zwar häufig, die Marktwirkung wird jedoch in den seltensten Fällen erreicht. Mit der Einführung der CRM Lösung Sage SalesLogix mit dem Partner Ambit AG gelang der St. Galler Kantonalbank Private Banking eine CRM Implementierung, wie sie im Lehrbuch steht. Von der Business-Planung über die Auswahl des geeigneten Produkts bis hin zur reibungslosen Implementierung lief jeder Schritt perfekt nach Plan.**

Die Pflege und Organisation von Kunden ist seit jeher eines der vordringlichsten Bedürfnisse von Banken. Trotzdem wird selbst der vermögende Anleger oft sehr technisch und produktorientiert betreut. Der Anlageberater hat dadurch nicht den Kunden als Gesamtes im Auge, sondern vor allem die einzelnen Positionen im Kundenportefeuille.

## Der Kunde im Fokus der Experten

Die St. Galler Kantonalbank Private Banking betreut mit über 100 Mitarbeitern ein Vermögen von mehr als 10 Milliarden Franken. Mit der CRM-Einführung hatte man fünf Ziele vor Augen:

1. Unterstützung eines proaktiven Markt- und Kunden-Managements mit der Fokussierung auf ausgewählte Kundengruppen.
2. Mehr Zeit und Flexibilität für die Kunden durch Entlastung von Administration in der Vorbereitung zum Kundengespräch und durch die Verfügbarkeit aller Informationen aus Kundensicht.
3. Strukturierung und Standardisierung des Kundendossiers mit der entsprechenden Archivierung aller relevanten Kundeninformationen.
4. Erfüllung neuer regulatorischer Anforderungen für die Kundenführung.
5. Unterstützung zum Schritt vom Anlageberater mit produktorientierter Beratung zum Kundenberater mit bedarfsgerechter, umfassender Beratung und Begleitung.

## Die technische Umsetzung

Die Ambit AG begann planmässig mit der Implementierung der Sage SalesLogix-Version 5.2 mit 130 Lizenzen. Grundsätzlich wurde eine Sage SalesLogix Standardversion verwendet, doch musste in der Praxis fast jede Maske auf die Anforderungen des Finanzinstitutes angepasst werden. Die technische Umsetzung war nach 5 Monaten abgeschlossen.

Entscheidend für den Projekterfolg war die klare Ausrichtung auf die Business Zielsetzung und Marktwirkung. Dies wurde durch die aktive Begleitung und durch die schrittweise und verkraftbare Aufschaltung einzelner Funktionalitäten erreicht. Bei jedem Schritt konnte dem Benutzer ein Mehrwert vermittelt werden. Unterstützend wirkte das durchgängige Berechtigungskonzept, das die Diskretion aller Kundendaten garantiert und gleichzeitig die Stellvertretung regelt. Die Kundendaten sind somit für den Kundenberater wie auch für die Bank jederzeit nachvollziehbar. Ausschlaggebend für den Entscheid für Sage SalesLogix waren die Resultate im Praxistest der Mitarbeiter, die im Rahmen des Prototypings verschiedenste Produkte austesteten. Sage SalesLogix ging im CRM-Bereich als Sieger aus dem Wettbewerb hervor, da es – neben hervorragenden Referenzen und hohem Bedienungskomfort – alle Anforderungen abdeckte, sich mit anderen Produkten integrieren liess und zudem eine stufenweise, auf Mehrwert und aktuellen Handlungsbedarf ausgerichtete Einführung und Postimplementation erlaubte.

## Hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern

Die Zusammenarbeit mit der Ambit AG zeichnete sich durch einen reibungslosen Ablauf aus. Die St. Galler Kantonalbank erreichte dadurch auch eine wesentlich verbesserte und konstant hohe Mitarbeiter-Akzeptanz.



St.Galler  
Kantonalbank

Private Banking

