

## Standardisiertes CRM-System der OVB für 14 EU-Länder

(Karlsruhe, 24.01.2008) Das Beratungshaus xact4u strategy consulting AG hat die OVB Holding AG bei der Ausschreibung eines einheitlichen CRM-Systems in den 14 europäischen Landesgesellschaften unterstützt. Für die Marktevaluierung wurde ein Referenzprozess entwickelt, der den sehr unterschiedlichen landesspezifischen Anforderungen gerecht wird.

Die Frage nach einem europaweit standardisierten CRM-System stellte sich bei dem Finanzdienstleister aufgrund der breiten internationalen Präsenz und einer gleichzeitig in allen Ländern kontinuierlich hohen Wachstumsdynamik. Bei mehr als 9.000 OVB-Nutzern und -Produkten von etwa 100 renommierten Leistungspartnern sollte es trotz technischer Einheitlichkeit 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 Prämisse. „Das strategische Interesse gilt dabei einer einheitlich hohen Beratungsqualität. Dafür soll das CRM-System eine moderne Infrastruktur bieten, über die unsere gesamten Kundenberater in allen lokalen Märkten ihre Vertriebskontakte effektiv verwalten und jederzeit auf die aktuellen Produkt- und Unternehmensinformationen oder Marketingtools zugreifen können.“

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 unterschiedlichen Mentalitäten erzeugen eine äußerst komplexe Leistungsmatrix“, begründet Weeber diesen Schritt. Der Finanzdienstleister betraute mit dieser Aufgabe die xact4u strategy consulting AG, weil sie sowohl im CRM-Sektor als auch bei der Realisierung von Ausschreibungsprojekten etabliert ist. „Ihre Berater hatten bereits in zwei vorangegangenen Projekten einen hervorragenden Job gemacht“, so Weeber, bei dem die Einstellung ‚Never change a winning team‘ bei der Partnerwahl eine Rolle spielte.

Die Aufgabe bestand zunächst darin, die vielfältigen Prozesse mit einem 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 xact4u-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.“