



Client Management im Private Banking

VP Bank nutzt eine neue Client Management Software

actico
Smarter Decisions

Anwenderbericht

Zielsetzung:

- Termingerechte Einführung einer neuen Client Management Lösung
- Anbindung an ein neues Kernbankensystem an internationalen Standorten
- Fester Terminplan: 12 Monate vom Kick-Off bis zur Einführung

Neues Client Management steigert Qualität der Kundenberatung

Die VP Bank ist eine internationale Privatbank mit Hauptsitz in Liechtenstein. Zur Steigerung der Qualität in der Betreuung von Privat- und Geschäftskunden sowie Intermediären suchte die VP Bank eine geeignete Client Management Lösung. Die Entscheidung fiel auf das Client Management von ACTICO, die das eigenentwickelte System ersetzen sollte. Parallel wurde ein neues Kernbankensystem eingeführt und an die neue Client Management Lösung angebunden.

Eine Kernanforderung an das neue Client Management war die Mandantenfähigkeit und eine autonome Datenhaltung an allen globalen Standorten der Bank. Zudem legte die VP Bank großen Wert auf ein individuelles Berechtigungskonzept, um den Schutz der sensiblen Kundendaten sicher zu stellen.

Die größten Herausforderungen

Die Einführung des Client Managements von ACTICO und neuem Kernbankensystem erfolgten parallel – eine große Herausforderung für das Team. Da beide Systeme über ein sehr ähnliches Datenmodell verfügen, ermöglichten sie eine einfache Synchronisation der Daten. Das Projekt hatte einen ehrgeizigen Terminplan: 12 Monate vom Kick-Off bis zur Einführung.

Eine bedeutende Rolle kam dabei den Front-Power Usern zu. Sie definierten die Anforderungen, testeten das System und agierten als Referenten in den Schulungen. Durch die frühe Integration der Nutzer und die intensiven Anwenderschulungen verzeichnet das neue System eine hohe Akzeptanz bei Kundenberatern, Administratoren und der Unternehmensleitung.

Client Management von ACTICO: Steigerung der Qualität der Kundenberatung

Zur Steigerung der Qualität in der Betreuung von Privat- und Geschäftskunden sowie Intermediären entschied sich die VP Bank, ihr eigenentwickeltes CRM-System durch das Client Management von ACTICO zu ersetzen.

Professionelle Unterstützung für den Kundenberater

Die VP Bank verfügt nun an ihren Standorten Zürich, Liechtenstein, British Virgin Islands und Singapur über ein prozessorientiertes Client Management mit vielfältigen Funktionalitäten, wie die tägliche Arbeitsliste für den Kundenberater mit Hinweisen und Aufgaben. Im Modul „Gesprächsvorbereitung“ kann er auf Standardvorgaben, wie z.B. das Kundenjournal und das letzte Kundenfeedback zurückgreifen. Die prozessorientierten Workflows stellen sicher, dass das Mehr-Augen-Prinzip eingehalten wird.

Feedback Management für zufriedenerere Kunden

Die Unternehmenskultur der VP Bank sieht in einem professionellen Kundenfeedback Management einen bedeutenden Faktor, der die Kundenzufriedenheit langfristig sichert. Dazu gehört es, Fragen und Anregungen zeitnah zu beantworten und angemessene Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten. Das entsprechende Modul ist in die Client Management Gesamtlösung integriert, und die betroffenen Prozesse sind vollständig darin abgebildet. Dies spart wertvolle Zeit und stellt gleichzeitig sicher, dass alle Meldungen von Kunden in angemessener Form und Geschwindigkeit behandelt werden.

Bei Überschreitung der vordefinierten Antwortzeiten wird automatisch zum Vorgesetzten eskaliert. Ein weiterer genutzter Bestandteil des Moduls ist die Beurteilung der Zusammenarbeit mit internen Abteilungen, um in der Bank eine technische Unterstützung für den internen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu schaffen. Das Management erhält durch Reports im System die Möglichkeit, sich jederzeit schnell einen Überblick über den Status des Kundenfeedback Managements zu verschaffen.

Interview mit Petra Kreis, VP Bank

ACTICO sprach mit Petra Kreis, Projektleiterin Einführung myClient, über die Entwicklung und Einführung der Client Management Lösung für die VP Bank.

ACTICO

Warum hat sich die VP Bank für die Einführung des Client Management von ACTICO entschieden?

Petra Kreis, VP Bank

Wir hatten einen umfangreichen Anforderungskatalog, der u.a. folgende Mindestanforderungen umfasste:

- Abbildung der im Vorgängersystem vorhandenen Funktionalitäten
- Vollständige Abbildung des Kundenprofils
- MiFID-Dokumentation
- Workflow-Fähigkeit
- Unterstützung Beratungsprozess
- Umfassende Auswertungsmöglichkeiten
- Anbindung an Avaloq (Unterstützung des „VP Bank Mandantenkonzepts“, gleiches Datenmodell wie Avaloq, autonome Datenhaltung an jedem Einsatzstandort)

Die Client Management Lösung von ACTICO erfüllte diese Anforderungen am besten, so dass ACTICO den Zuschlag bekommen hat.

ACTICO

Die VP Bank gehört zu den größten Privatbanken in Liechtenstein und setzt ihren Fokus auf die intensive Beratung und Betreuung ihrer Kunden. Was ist Ihnen bei einem Client Management besonders wichtig?

Petra Kreis, VP Bank

Im Vordergrund steht die Unterstützung des Kundenberaters während des Beratungsprozesses. Neben der Möglichkeit einer umfassenden Dokumentation der Kundenbeziehung – auch mit Blick auf regulatorische Vorgaben – soll der Kundenberater z.B. auch im Pendenzen-Management aktiv vom System unterstützt werden. Die Workflows müssen helfen, die Durchlaufzeiten zu verkürzen und Prozessstandards umzusetzen. Damit



„Unser Client Management System myClient basiert auf der Client Management Software von ACTICO.“

Es wurde parallel zu unserem neuen Kernbankensystem eingeführt, was das Projektteam vor aussergewöhnliche Herausforderungen stellte. Die Erweiterung der Applikation ist ein ständiger Prozess, um sicherzustellen, dass myClient die Prozesse der Kundenberatung möglichst optimal unterstützt.

Gerade dafür ist ACTICO ein Partner, der durch seine Erfahrung die Kompetenz für Beratung und Implementierung liefert.“

Petra Kreis
Projektleitung Einführung myClient,
VP Bank in Liechtenstein

wird schließlich die Beratungsqualität für den Kunden spürbar erhöht. Sehr wichtig ist zudem, dass das Client Management vielseitige Controlling-Möglichkeiten für Führungskräfte bietet.

ACTICO

Was waren die größten Herausforderungen im Projekt?

Petra Kreis, VP Bank

Die parallele Einführung von Avaloq 2.6. stellte eine sehr große Herausforderung dar – nicht nur bezogen auf die konzeptionellen Arbeiten, sondern auch auf die personellen Projektressourcen.

Nicht weniger herausfordernd war die Datenmigration vom „alten“ in das neue Client Management System. Um die Systeme, deren Zusammenspiel untereinander sowie die Datenqualität prüfen zu können, wurden an drei Samstagen sogenannte „Paralleltage“ durchgeführt, an denen von allen Bankmitarbeitern „echte Banktage“ nachgespielt wurden. Obwohl die Mitarbeiter intensiv im Umgang mit den neuen Systemen geschult wurden, war die Einführung dann doch eine weitere, große Herausforderung; und das zu einer Zeit, in der die Finanzplatz- und Wirtschaftskrise auch die VP Bank stark gefordert hat.

ACTICO

Was hat sich bei Ihnen seit der Einführung von myClient geändert?

Petra Kreis, VP Bank

Mittlerweile sind die Mitarbeiter im Umgang mit myClient sehr versiert und profitieren von den Verbesserungen wie z.B. dem Aufgabenmanagement, das aktiv auf To-Dos aufmerksam acht. Die Gesprächsvorbereitung stellt auf Knopfdruck die wichtigsten Informationen zum Kunden zusammen, so dass der Relationship Manager optimal vorbereitet ist. Auch die Compliance-Abläufe sind nun einfacher, wodurch die Bearbeitung von Treffern effizienter ist. Darüber hinaus gibt es vielfältige Auswertungsmöglichkeiten rund um das Kundenportfolio.

Über die VP Bank

Die VP Bank gehört zu den führenden Banken am Finanzplatz Liechtenstein. Neben dem Hauptsitz in Vaduz ist die VP Bank Gruppe an sieben weiteren Standorten weltweit vertreten: Schweiz, Luxemburg, British Virgin Islands, Singapur, München, Moskau und Hongkong. Sie verfügt über 50 Jahre Erfahrung im Private Banking.



ACTICO

EMEA

ACTICO GmbH
Ziegelei 5
88090 Immenstaad
Germany
Tel: +49 7545 9338-0
Fax: +49 7545 9338-200

info@actico.com
www.actico.de

Amerika

ACTICO Corp.
200 S. Wacker Dr.
Suite 3100
Chicago, IL 60606/USA
Tel +1 312 471 5530

info@actico.com
www.actico.com

Asien & Pazifik

ACTICO Pte. Ltd.
11 Bishan Street 21
Singapore 573943
Tel. +65 65712220

info@actico.com
www.actico.sg

ACTICO ist ein führender international agierender Anbieter von Softwarelösungen und -technologien für das Decision Management.

In der digitalen Welt gilt es, riesige Datenvolumina zu verarbeiten und konsistente und revisions sichere Entscheidungen in Echtzeit zu treffen. Mit ACTICO Software implementieren Unternehmen eine hoch flexible Anwendung, die es ihnen erlaubt, ihre operativen Entscheidungen kontinuierlich zu optimieren. Damit können sie schneller wachsen, Innovationen effektiv auf den Markt bringen, compliant agieren und letztlich die Profitabilität steigern.

ACTICO bietet Lösungen für folgende Bereiche:

- Credit Risk Management: Kreditrisiken überwachen und bewerten
- Loan Origination: Kreditentscheidungen automatisieren
- Compliance: Transparenz ermöglichen, Betrug vermeiden, Regularien umsetzen
- Client Management: Vertrauliche Kundendaten sicher verarbeiten – vom Onboarding bis zum Reporting
- Underwriting & Claims: Prozesse bei der Schadensabwicklung beschleunigen und konsistent und kostengünstig abwickeln

Seit 1997 liefert ACTICO Software und Services, die für Kunden nachweislich Vorteile bringen. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Deutschland und Tochtergesellschaften in den USA und Singapur.

Mehr Informationen unter www.actico.de