



MANERIS AG

Die MANERIS AG ist ein regional verankerter Vermögensverwalter, der seit 1995 am Markt und durchgehend inhabergeführt ist. Er kümmert sich um die Geldangelegenheiten seiner Kunden und bietet dabei einen zentralen Vorteil: Die Interessen der Kunden werden absolut loyal vertreten, da ausschließlich auf Honorarbasis gearbeitet wird. Die Aktiengesellschaft verwaltet aktuell 100 Millionen Euro Kundenvermögen. Dabei begleitet sie als Vermögensverwalter

anspruchsvolle Privatkunden und mittelständische Unternehmer und entwickelt für sie individuelle Anlagekonzepte. Ausgewählte Depotbanken sorgen für eine verlässliche und kostengünstige Abwicklung aller Wertpapiertransaktionen. Um alle Kunden professionell betreuen zu können, setzt die MANERIS AG für ihr Kundenmanagement auf cobra CRM PLUS.



„Dank cobra wurde der Arbeitsaufwand deutlich gesenkt und der Zugriff auf die Daten erheblich erleichtert.“

Peter Engel

Vorstandsmitglied der MANERIS AG

Eingesetzte Lösung:

cobra CRM PLUS

Anzahl Anwender: 6

Nutzung:

Vermögensverwaltung

Finanzplanung

cobra erfolgreich im Einsatz bei:

MANERIS AG
Sandstraße 50
57072 Siegen

www.maneris.de


MANERIS AG
VERMÖGENSVERWALTUNG

Schnelle Umsetzung und schneller Erfolg

Die Umsetzung konnte schnell realisiert werden, bereits nach zwei Monaten wurde das System vollumfänglich genutzt – in der Zwischenzeit wurden die Mitarbeiter in zwei Schulungen umfassend eingewiesen. Anstelle der komplizierten Suche in Excel-Listen, konnte das Team um Peter Engel alle Kundeninformationen nun einfach und bequem in der Software abrufen. Denn für eine detaillierte Beratung des Kunden, auf deren Basis seine Entscheidungen fallen, ist es wichtig zu wissen, welche Anlagestrategie bevorzugt wird und was ein Kunde für sich persönlich ausschließt.

Dank cobra CRM PLUS weiß jeder Mitarbeiter nun sofort alles wichtige, welche Dienstleistungen ein Kunde nutzt, ob andere Familienmitglieder ebenfalls Kunden des Unternehmens sind oder was zuletzt besprochen wurde. Denn in der Kontakthistorie sind sämtliche Telefonate, aber auch Briefe oder E-Mails verzeichnet – so lässt sich direkt an den letzten Wissensstand anknüpfen, das erzeugt Vertrauen beim Kunden. „Dank der Kontakthistorie können wir immer schnell prüfen, wer was zuletzt mit einem Kunden besprochen hat“, bemerkte Engel. „So wird nichts doppelt erwähnt oder etwas anderes unter Umständen vergessen, das ist uns sehr wichtig für die persönliche Betreuung unserer Kunden.“

Ein wichtiges Werkzeug

Sollen bestimmte Informationen in Form von Mailings oder Serienbriefen an eine größere Gruppe versendet werden, ist auch das mit cobra kein Problem mehr. Mithilfe des Serienbrief- und Serien-E-Mail-Assistenten lässt sich dies bequem mit wenigen Klicks erledigen. Die Firma MANERIS AG nutzt den Assistenten zusätzlich für den Versand von Dokumenten und Reports. Um hier nicht ständig die entsprechenden Personen herauszusuchen, erarbeitete der cobra Partner mit dem Unternehmen ein Markierungssystem. Die Markierungen legen fest, welche Depotdaten welchem Kunden übermittelt werden sollen. Anschließend wurde ein besonderes Highlight integriert: anstatt mittels Selektion jedes Mal die entsprechenden Kundendaten zu ermitteln und in den Verteiler zu übergeben, wurde ein intelligenter Serienbrief entwickelt. Dieser verschickt die Information entsprechend der Markierungen nur an jene, für die sie bestimmt ist, obwohl

Besonders froh ist man bei der Firma MANERIS AG über die Flexibilität des CRM-Systems, denn es ermöglicht eine spezielle Ansicht, die ganz auf die eigenen Bedürfnisse ausgerichtet ist. Zentral sind die so genannten Familienverbände, in denen alle Personen einer Familie vereint sind, die gleichzeitig mit unterschiedlichen Produkten Kunde beim Unternehmen sind. Auch verschiedene Adressen spielen keine Rolle – es wird ein Hauptansprechpartner angelegt, der üblicherweise einen Großteil der finanziellen Angelegenheiten regelt, gleichzeitig ist es aber möglich unabhängig für eine einzelne Person eine andere Adresse anzulegen und entsprechend einen Geburtstagsgruß zu versenden.

Der Ansprechpartner ist auch derjenige, nach dem sich der Hinweis auf den letzten Kontakt richtet. So tauchen im Willkommensbildschirm von cobra nur all jene auf, die als Kontaktperson eines Familienverbundes gelten – sofern über einen längeren Zeitraum kein Kontakt bestand. Das sichert die Übersicht für die Mitarbeiter, denn in der Regel wendet man sich mit allen Anfragen an den Ansprechpartner einer Familie.

der gesamte Verteiler angeschrieben wird. Es erfolgt eine automatische Filterung. „Auf diesem Weg konnten wir bereits die ersten Quartalszahlen 2014 an unsere Kunden versenden“, verrät Engel.

Die Firma MANERIS AG ist froh, dass sie ein derartig flexibles CRM-System gefunden hat, das sich ideal an ihre besonderen Bedürfnisse anpassen ließ. Engel resümiert: „cobra CRM PLUS wird bereits mit sehr vielen Möglichkeiten ausgeliefert, doch wenn dann noch spezielle Erweiterungen bzw. Anpassungen hinzukommen und dadurch auch die ganz speziellen Wünsche des Kunden erfüllt werden, hat man am Ende ein überaus individuelles, fast schon maßgeschneidertes Programm mit sehr sinnbringenden Schnittstellen. Das Schöne ist, dass man trotzdem die Weiterentwicklungen 1:1 bekommt.“

Weitere Referenzen ...



DAIMLER



SCHWARTZ**PUBLIC**RELATIONS

unter www.cobra.de/referenzen

Betreuender Partner:



Apostelnstraße 1
50667 Köln
www.aurex.de



cobra®
schneller erfolgreich

cobra - computer's brainware GmbH

Weberinnenstraße 7
D-78467 Konstanz
Telefon 07531 8101-0

info@cobra.de
www.cobra.de