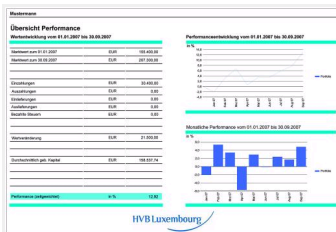


## Customer Relationship Management

# Beratercockpit für die Betreuung von Privatkunden



Dieser Screenshot zeigt eine Performanceübersicht im Beratercockpit.

Bild:  
"vwd portfolio manager", vwd group

Mit dem Customer Related portfolio manager (CRpm), den die HypoVereinsbank (HVB) Luxembourg an über 80 Arbeitsplätzen in der Privatkundenberatung einsetzt, können alle kundenrelevanten Aktivitäten der Bank geplant und realisiert werden. Darüber hinaus ermöglicht CRpm die Erstellung optisch ansprechender und kundenindividueller Reports.

Um vermögende Privatkunden optimal betreuen zu können, werden auch in den Geldinstituten Systeme für das Customer Relationship Management (CRM) eingesetzt. So nutzt etwa die HVB Luxembourg für diese Aufgabe die Lösung UBM (UNiQUARE Business-Management) von UNiQUARE Software Development. Bei der Erstellung detaillierter Kundenreports – etwa zu Vermögensstand oder Performanceentwicklung – waren die Betreuer in der Privatkundenberatung jedoch bisher auf ein relativ unflexibles Backend angewiesen, dessen Kundenreports längst nicht mehr den heutigen Anforderungen entsprachen.

### Komfortables Portfoliomanagement

Bei der Suche nach einer Alternative entstand die Idee, den „vwd portfolio manager“ als Frontend neben dem UBM zu verwenden. Diese Portfoliomanagementlösung für das Retail Banking, Private Banking und Wealth Management ermöglicht ein detailliertes Depotmanagement, umfangreiche Chart- und Wertpapieranalysen sowie ein flexibles Kundenreporting. Neben der einfachen Vermögensübersicht bietet der „vwd portfolio manager“ weitere Klassiker der Depotanalyse, um den Überblick über alle Portfolios zu behalten – zum Beispiel eine Ertragsaufstellung, realisierte Gewinne oder die Steuerberechnung.

Auch die Risikoanalyse, eine Performancemessung und die Optimierung von Portfolios sind mit dem leicht zu bedienenden Tool möglich. Zur Wertpapieranalyse stehen ebenfalls viele Auswertungen zur Verfügung: Von frei konfigurierbaren Ranglisten und Top-Flop-Listen bis hin zu allen gängigen Chartformen inklusive optimierbarer Indikatoren, Handelssysteme und automatischer Trendanalyse.

Allerdings wollte die HVB Luxembourg den „vwd portfolio manager“ nicht als zusätzliches System einsetzen, sondern die von diesem Werkzeug erzeugten Kundenreports und vertriebsunterstützenden Auswertungen sollten nahtlos in das UBM integriert werden. Deshalb wurde quasi ein völlig neues Produkt entwickelt – der Customer Related portfolio manager (CRpm). Darin arbeitet der „vwd portfolio manager“ im Hintergrund als leistungsstarke Rechenengine für Auswertungen, Reports und die vertriebsunterstützende Eventerzeugung und stellt gleichzeitig eine komfortable Benutzerschnittstelle zur Integration der Funktionalitäten in das CRM-System bereit.

### Reports im Corporate Design

Zu dem Backend der HVB Luxembourg wurde ebenfalls eine Schnittstelle benötigt, um sowohl die Transaktionshistorie seit dem 1. Januar 2006 als auch die täglichen Transaktionen, die abgeglichen werden müssen, vollautomatisiert übernehmen zu können. „Angesichts dieses recht komplexen Backends eine echte Herausforderung“, räumt Hank ein. Zumal mit dem CRpm bei der HVB Luxembourg ca. 15.000 Depots betreut und mehrere Millionen Transaktionen im Jahr abgewickelt werden

müssen.

Im Ergebnis können die Privatkundenbetreuer mit dem neuen System, das seit Juni 2007 in Betrieb ist, umfangreiche und kundenspezifische Reports in Deutsch und Englisch und entsprechend dem Corporate Design der Bank nach bestimmten Selektionskriterien wie Zeitraum und Währung aufrufen. Zugleich sind auf Basis der Depotdaten per Mausklick vertriebsunterstützende Auswertungen möglich, wie zum Beispiel „alle Wertpapierpositionen, deren Spekulationsfrist in den nächsten 30 Tagen abläuft“ oder „alle Konten, die um mehr als x Euro im Soll sind“.

Das Cockpit lässt sich heute an über 80 Arbeitsplätzen der Privatkundenberater der HVB Luxembourg nutzen. Daneben setzt es das Team im CRC (Customer Relationship Center) zu analytischen und vertriebsunterstützenden Auswertungen an zwei Plätzen ein, ebenso wie zum Teil das Wealth Services Assetmanagement des Instituts.

Die Arbeit der Betreuer wird heute deutlich erleichtert, weil durch die neue Lösung der vwd group der zuvor notwendige Wechsel zwischen unterschiedlichen Anwendungen entfällt. Die vernetzte Interaktion von Kundenberatung und stetiger Vermögensanalyse, die das Cockpit ermöglicht, gestaltet zusätzlich den Beratungsprozess deutlich effizienter und individueller. Das Ergebnis ist eine umfassendere und damit bessere Kundenberatung im Privatkundenbereich.

Entwickelt wurde das Beratercockpit von der vwd group in Kooperation mit UNIQUARE Software Development.

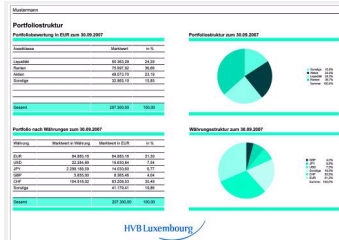
Autor: Christian Hank,

Executive Director Market

Data Solutions, vwd group

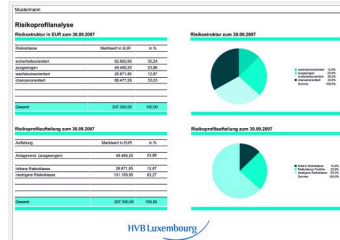
## Weitere Bilder

Bild 2 von 3



So wird die Portfoliostruktur dargestellt.  
Bild: vwd portfolio manager, vwd group

Bild 3 von 3



Und auch das Risiko lässt sich übersichtlich darstellen.  
Bild: vwd portfolio manager, vwd group