

Mehr Umsatz und Kundenzufriedenheit bei der Münchner Versorgungsmanagement AG (MVM)

Wie durch die Einführung von Act! bei der Münchner Versorgungsmanagement AG das **Unternehmenswachstum** unterstützt wurde.



Für die Münchner Versorgungsmanagement AG (MVM), die ihre Kernkompetenz in firmenindividuellen Lösungen zur betrieblichen Altersversorgung hat, ist eine **hohe Kundenzufriedenheit und -bindung** äußerst wichtig für den Unternehmenserfolg.

In den ersten Jahren griff die MVM in der Kundenpflege und -ansprache auf unterschiedliche Datenbanken, Excel Tabellen und Serienbriefeigenschaften zurück. Mit zunehmendem Wachstum des Unternehmens zeichnete sich jedoch immer stärker ab, dass dieses System der Datenhaltung keine Konsistenz bot. Zudem sollte jeder Mitarbeiter auf die aktuellsten Daten zurückgreifen und Gesprächsverläufe und die Beziehungen zwischen Kunden nachverfolgen können. Die Abbildung der Organisationsstruktur des Unternehmens war für Vorstand Micha Martin Lauterjung mit den bestehenden Standard-Office-Tools auch nicht möglich.

Die Münchner Versorgungsmanagement AG (MVM) ist ein unabhängiges Beratungs- und Verwaltungshaus, das sich auf die **betriebliche Altersversorgung mit versicherungsfreien Konzepten spezialisiert hat**. Das 2010 in München gegründete Unternehmen arbeitet mit 25 Mitarbeitern und hat seinen Beratungsschwerpunkt in der pauschaldotierten Unterstützungskasse. Die MVM hat einen hohen Anspruch an die Beratung und die Kommunikation mit den Kunden, was sich auch in den Anforderungen an die Software im Kundenmanagement niederschlägt. Die MVM differenziert sich von den Wettbewerbern insbesondere dadurch, dass sie eine honorarbasiertere statt einer provisionsgetriebenen Beratung anbietet. Gerade das Bewusstsein für unabhängige Beratung gegen Bezahlung statt einer Verkaufsprovision hat sich in Deutschland noch nicht flächendeckend durchgesetzt. Daher ist eine hohe Kundenzufriedenheit und Kundenbindung der größte Ansporn der MVM. Dieser Anspruch muss auch durch die Kundenmanagement-Software aktiv unterstützt werden.

„Unser Erfolg ist auch auf die **hervorragende IT-Unterstützung durch Act! zurückzuführen**. Wir sind am Markt mittlerweile bekannt für **den besten Kundensupport** und eine **ausgezeichnete Vertriebspartnerbetreuung**.“

Micha Martin Lauterjung

Vorstand der Münchner Versorgungsmanagement AG

„Eine enge Kundenbindung und Verständnis für den Kunden hat bei uns oberste Priorität. Daher führten wir den Act! Kundenmanager ein, um die Betreuung unserer Kunden und Vertriebspartner zu professionalisieren. Von unseren 25 Mitarbeitern arbeiten derzeit fünf Mitarbeiter aktiv mit Act! und nutzen den Kundenmanager insbesondere für das Kunden- und Kontaktmanagement sowie die komplette Dokumentenverwaltung zu den jeweiligen Partnern. Mit der Einführung der Act!-Kundenmanagement-Software war das primäre Ziel **eine Effizienzsteigerung** im Kundenmanagement sowie die Verbesserung der Vertriebssteuerung. Durch Act! müssen Mitarbeiter nicht mehr jedes Gesprächsprotokoll aus der Erinnerung oder aus einzelnen Notizen abrufen, stattdessen kann jeder berechnigte Mitarbeiter das Gesprächsprotokoll in der netzwerkfähigen Kundenmanagement-Software selbst einsehen“, so Vorstand Micha Martin Lauterjung zu mehr Unabhängigkeit im Umgang mit Kunden.

Komplexitätsreduzierend trotz hoher Funktionalität

Das Team von Micha Martin Lauterjung hat sich vor der Entscheidung für den Kundenmanager Act! so einige CRM-Produkte angesehen. „Die Funktionalitäten haben wir in vielen Lösungen gefunden. Letztlich waren unsere Anforderungen in Act! aber am

besten aufgehoben. Unsere Anforderungen waren neben einer netzwerkfähigen Kundendatenbank mit der Verwaltung von Gesprächsprotokollen und komfortablen Suchmöglichkeiten eine Software, die zu unserem Unternehmen passt. Das bedeutet, dass sie kompakt und nicht zu komplex ist“, so Micha Martin Lauterjung zur Entscheidung für Act!.

„Die Individualisierung unterstützt unsere Geschäftsprozesse“

Die MVM wurde bei der Einführung von Act! durch einen lokalen Act! Certified Consultant (ACC) unterstützt. Dieser unterstützte die MVM bei der **starken Individualisierung** der Oberflächen und einer Anpassung der Funktionalitäten an ihre Bedürfnisse. „Die Einführung in die Logik des Act! Kundenmanagers war für uns besonders wichtig und half uns zu verstehen, wie wir unser Geschäft durch Act! noch besser unterstützen können. Der ACC begleitete uns in der gesamten Einführungsphase durch Installation, Konzeption, Anpassung von Formularen und Auswertung sowie Implementierung von Add-Ons. Ganz wichtig aber: Er nahm uns unsere anfänglichen Bedenken hinsichtlich der Komplexität der Software und zeigte uns **schnell auf, wie sich unser Büroablauf mit Act!** Unterstützung schnell besser gestalten lässt“, erläutert Micha Martin Lauterjung die Zusammenarbeit mit dem Act! Certified Consultant.

Act! als unverzichtbare Unterstützung des Geschäfts

Die Erwartungen der MVM wurden im Laufe des Projektes übertroffen. „Man hat lediglich nach Kundenverwaltung gesucht und bekam ein Kundenmanagement inklusive Auswertungsmodulen und Reporting und konnte so **noch besser den Erfolg der Vertriebsaktivitäten bewerten**. Gerade die Flexibilität in der Individualisierbarkeit der Prozesse sowie der logische Aufbau und der damit verbundene Abbau von Komplexität unterstützen den Vertriebs Erfolg der MVM“, führt Lauterjung die übertroffenen Erwartungen aus.

Act! punktet mit Ausrichtung an die Unternehmensprozesse

„Act! kann ich problemlos anderen Unternehmen empfehlen. Uns hat es geholfen zu wachsen und unsere Prozesse zu definieren und individuell in der Software abzubilden. Act! bietet ein Gesamtkonzept dadurch, dass sich der Kundenmanager **optimal auf die Unternehmensbedürfnisse** ausrichten lässt und ein regionaler ACC kontinuierlich für Wünsche und Rückfragen zur Betreuung zur Verfügung steht. Ein überzeugendes Leistungspaket für Unternehmer“, so Lauterjung zum Angebot von Swiftpage und ihren regionalen Partnern. Zukünftig will die MVM ihre Marktpräsenz noch deutlich steigern und die wachsenden Partnerorganisationen auf dem Laufenden halten.

Ergebnisse



MVM Vorstand Micha Martin Lauterjung

- **Transparenz der Kundenbeziehungen** konnte mithilfe von gemeinsamen Informationen über die Kunden im Unternehmen durch Act! erhöht werden.
- Individuelle Unternehmensprozesse wurden besser gestaltet, was dazu führte, dass die **ausgezeichnete Kunden- und Partnerbetreuung** der MVM mittlerweile als führend am Markt wahrgenommen wird.
- Mit den individuellen Auswertungsprotokollen können die Vertriebsaktivitäten **ständig optimiert werden**.
- **Erhöhte Kundenzufriedenheit** spiegelt sich im Mitarbeiter- und Umsatzwachstum des Unternehmens wider. Der Vorstand Micha Martin Lauterjung ist davon überzeugt, dass die Einführung von Act! ihren Teil dazu beigetragen hat.

Kontaktieren Sie uns:

Deutschland: **069 643 508 433**
Großbritannien: **0845 268 0220**
USA: **866 873 2006**
Irland: **0766 801 364**
Australien: **39 111 0500**

Schweiz: **043 508 2364**
Belgien: **078 483 840**
Frankreich : **09 75 18 23 09**
Südafrika: **0105 003 672**
Neuseeland: **0800 775 617**

vertrieb@swiftpage.com

www.act.com/de

act!