

Toimittajana Mepco Oy

Taaleritehdas ohjaa varainhoitopalvelujensa myyntiä Microsoft Dynamics CRM:n avulla

Varainhoitotalo Taaleritehdas otti toimintaansa lentävän lähdön myyntiä ja asiakkuusprosesseja ohjaavan CRM-ratkaisun avulla. Microsoft Dynamics CRM:n sovitti yksityispankkiiripalvelujen myyntiin Mepco Oy.

Taaleritehdas tuottaa henkilö- ja instituutioasiakkaille kokonaisvaltaisia finanssipalveluja, joiden ytimenä ovat sijoitustoiminta ja salkunhallinta. Syksyllä 2007 toimintansa vauhdilla aloittaneessa yhtiössä on jo yli 60 asiantuntijaa, joukossaan yli 20 kokenutta yksityispankkiiria.

Yhtiössä keskityttiin ensimmäisestä päivästä lähtien myyntiin ja asiakkuudenhallintaan. Toimintamallien käytännön toteutukseen kaivattiin tehokasta CRM-järjestelmää.

”Halusimme ohjata myyntiämme ja hoitaa asiakassuhteitamme alusta asti järjestelmällisesti. CRM-järjestelmän käyttöönotto kuului yhtiömme ensimmäisiin hankkeisiin”, varatoimitusjohtaja **Karri Haaparinne** Taaleritehdas Oy:stä kertoo.

Tuttu ratkaisu, kokenut kumppani

Ratkaisukseen Taaleritehdas valitsi Microsoft Dynamics CRM:n. Valintaa puolsivat etenkin Microsoft-tuotteen tuttuus ja käyttäjäystävällisyys sekä liitettävyyden muihin päivittäisiin työvälineisiin, kuten Outlook-sähköpostiin ja -kalenteriin. Toimittajaksi valittiin Microsoftin sertifioitu Gold-kumppani Mepco Oy.

”Vaativan hankkeen läpivienti olisi ollut vaikeaa ilman ulkopuolista asiantuntijaa. Valitsimme kumppanimme ennenkaikkea kokemuksen perusteella. Mepcolla oli eniten näyttöjä onnistuneista Dynamics CRM -installaatioista”, Haaparinne perustelee.

Järjestelmä otettiin käyttöön syyskuussa 2007 aikataulutavoitteiden mukaisesti.

Yksityispankkiirien päivittäinen työkalu

CRM-järjestelmä toimii myynnistä itse vastaavien yksityispankkiirien päivittäisenä työvälineenä. Käytön painopiste on ollut alkuvaiheessa prospektoinnissa ja asiakashankinnassa. Jokainen potentiaalinen asiakas kirjataan järjestelmään Taaleritehtaan omalla prospektointilomakkeella.

”Halusimme kerätä alusta lähtien systemaattisesti talteen kaiken tarvittavan asiakastiedon. Ohjelmisto ei ole kuitenkaan vain keskitetty asiakaskortisto, vaan myös ohjauksväline sovittujen työvaiheiden läpivientiin”, asiakkuusjohtaja **Jaana Rosendahl** Taaleritehdas Oy:stä kuvailee.

Myyntiä ohjataan erilaisten toimenpiteiden – kuten kontaktien, asiakastapaamisten ja varainhoidon ehdotusten – kautta kohti sopimusta ja varsinaista asiakkuutta. Myyntiä tuetaan CRM-järjestelmän avulla toteutettavilla markkinointitoimenpiteillä, joita ovat muun muassa kampanjat, asiakastilaisuudet ja tuotelanseeraukset.

Ohjelmistolla on yhteensä noin 35 käyttäjää. Asiakkaita Taaleritehtaalla on noin 250 ja tunnistettuja prospekteja noin kolmetuhatta. Yhtiön kohderyhmään kuuluu yhteensä noin 50 000 henkilöä.

Kohti asiakassuhteiden kokonaisvaltaista hoitoa

Jatkossa järjestelmän käyttöä laajennetaan olemassaolevien asiakassuhteiden hoitoon, asiakaspalveluun ja lisämyyntiin. Asiakashoitomallit muistuttavat B-to-B-liiketoiminnan Key Account -toimintaa. Yksityispankkiiri on asiantuntija, joka huolehtii kokonaisvaltaisesti asiakkaastaan ja kokoaa talon sisältä tarvittavat palvelut ja resurssit.

Kehitystä tehdään myös seurannan ja raportoinnin parissa. Järjestelmän avulla voidaan jatkossa seurata muun muassa myyntiprosessin eri vaiheissa olevia asiakasmääriä, asiakkaiden sijoittamia pääomia sekä toiminnan kannattavuutta.

CRM-järjestelmä tullaan integroimaan asiakkaiden varallisuustiedot sisältävään portfoliohallintaan. Tavoite on, että Dynamics CRM tulee toimimaan käyttöliittymänä myös muihin järjestelmiin.

Vahva tuki liiketoiminnan ohjaamiselle ja johtamiselle

CRM-ratkaisu tarjoaa vahvan tuen liiketoiminnan johtamiselle, toiminnan kehittämiseksi ja päätöksenteolle. Ajantasaisten kattavien asiakastietojen avulla asiakkaasta voidaan muodostaa nopeasti selkeä kokonaiskuva. Tehokkaat työvälineet ja virtaviivaiset prosessit puolestaan vapauttavat resursseja asiakassuhteiden hoitoon ja varsinaiseen asiantuntijatyöhön.

”Ratkaisu on mahdollistanut liiketoiminta- ja asiakkuusprosessiemme suunnitelmallisen ja tehokkaan hallinnan. Järjestelmä tukee yrityksemme kasvua ja helpottaa asiakaslupauksemme täyttämistä”, Rosendahl sanoo.

Taaleritehtaan ja Mepcon yhteistyö on tuottanut toivottuja tuloksia.

”Mepcon asiantuntijat ovat täyttäneet odotuksemme ammattitaidollaan, joustavuudellaan ja nopealla palvelullaan”, Rosendahl ja Haaparinne kiittelevät.

Lisätietoja

Myyntijohtaja Heikki Kontuniemi, Mepco Oy, puhelin 050 357 5201, heikki.kontuniemi@mepco.fi
Varatoimitusjohtaja Karri Haaparinne, Taaleritehdas Oy, puhelin 010 836 2102, karri.haaparinne@taaleritehdas.fi
Asiakkuusjohtaja Jaana Rosendahl, Taaleritehdas Oy, puhelin 010 836 2110, jaana.rosendahl@taaleritehdas.fi

***Taaleritehdas** on varainhoitotalo, joka keskittyy vaurastuvien yksityishenkilöiden kokonaisvaltaiseen yksityispankkiiripalveluun ja toimii instituutioasiakkaille sijoitussalkkuja täydentävien palvelujen tarjoajana sekä erikoisalueiden, kuten Itä-Euroopan asiantuntijana. Taaleritehdas koostuu emoyhtiöstä, Taaleritehtaan Rahastoyhtiöstä ja Taaleritehtaan Itäomaisuudenhoidosta. Lisäksi Taaleritehtaalla on osakkuusyhtiö, verosuunnitteluun keskittyvä Veropaja. Konzernissa on yli 60 työntekijää. Yhtiön toimipaikat sijaitsevat Helsingissä, Tampereella, Turussa ja Porissa. Lisätiedot www.taaleritehdas.fi.*

***Mepco Oy** kehittää ja toimittaa kokonaisvaltaisia ohjelmistoratkaisuja asiakkuudenhallintaan, toiminnanohjaukseen sekä palkka- ja henkilöstöhallintoon. Mepco yhdistää Microsoftin johtavat yritysohjelmistot ja teknologiat vahvaan ammattitaitoon, pitkään kokemukseen sekä asiakaslähtöiseen paikalliseen tukeen. Yhtiö on Microsoftin sertifioitu Gold-kumppani. Mepco valittiin vuoden 2007 Microsoft Dynamics -ratkaisukumppaniksi Suomessa. Lisäksi yhtiö nimettiin ainoana suomalaisena toimittajana vuoden 2007 Microsoft Dynamics Inner Circle -parhaimmiston. Yhtiön toimipaikat sijaitsevat Tampereella, Helsingissä ja Turussa. Lisätiedot www.mepco.fi.*