



Ocean Independence AG

CRM für Superyachten

Planung für die erfolgreiche CRM-Einführung

Der Schweizer Makler für Superluxusyachten, die Ocean Independence AG, ist in allen mondänen Yachthäfen dieser Welt vertreten. Die Mitarbeiter beraten äußerst vermögende Kunden beim Erwerb, Charter und Management ihrer noblen Yachten.

▣ Situation

Der Markt für Luxusyachten wächst stetig. Ocean Independence sieht Wachstumspotenziale und ist konfrontiert mit einem zunehmend professionalisierten Wettbewerb im Umgang mit der anspruchsvollen Zielgruppe.

Das Vertrauensverhältnis zwischen Kunden und Makler basiert auf einer sehr persönlichen Kundenbetreuung. Nahezu alle Informationen über das laufende Geschäft waren in den Köpfen und in Notizbüchern vorhanden. Ein Umdenken ist erforderlich, denn zukünftig werden alle Informationen zentral in einer Kundendatenbank verwaltet.

Namhafte CRM-Anbieter präsentierten ihre Lösungen, zeigten jedoch nur eine Aneinanderreihung von technischen Funktionen. Niemand setzte sich mit den Bedürfnissen von Ocean Independence auseinander.

Der unabhängige CRM-Experte Stephan Bauriedel wurde beauftragt, die Grundlage für softwaregestütztes CRM zu schaffen. Um das passende CRM-System auszuwählen, betrachtete der Berater die Geschäftsprozesse hinsichtlich einer Unterstützung durch Software genauer.

▣ Vom Geschäftsmodell zur CRM-Strategie

In ausführlichen und konstruktiven Gesprächen wurde das Geschäftsmodell der Ocean Independence AG analysiert und Chancen für mehr Wachstum und Professionalität herausgearbeitet.

▣ CRM-Prozesse und Anforderungen definieren

Für die Abbildung des Geschäftsmodells wurden die Kernprozesse für den täglichen Umgang mit dem Kunden analysiert. So wurden alle wertschöpfenden Abläufe vom Erstkontakt über die Besichtigung, Verhandlung bis zum Vertrag und der Übergabe erfasst. Alle Prozessschritte wurden beleuchtet, wie sie durch ein modernes CRM-System unterstützt werden könnten.

Insbesondere die Käufer der Yachten bedurften einer genauen Betrachtung. Mit deren Kontaktdaten – meist prominente Persönlichkeiten – muss diskret umgegangen und der Zugriff eingeschränkt werden.

▣ Die Kunden zu den Yachten bringen

In den Beratungsgesprächen ergab sich, dass zusätzlich zu den Kunden alle Informationen zu den Yachten im CRM-System gepflegt werden sollen.

Denn nur so wird es möglich sein, die entsprechenden Ansprechpartner und die Yachten zu verbinden. Zu jeder Yacht können dann die Eigentümer, Gäste, Kapitän und Crew sowie der Liegeplatz verwaltet werden.

Mit einer Matchingfunktion schlägt das CRM-System dann per Mausklick entsprechende Yachten für potenzielle Käufer vor.

▣ Erfolgreiche Vorbereitung

Mit dieser schrittweisen Planung gelang es, das Management von dem Nutzen eines modernen CRM-Systems zu überzeugen.

Die Besonderheiten der Ocean Independence wurden im Rahmen der grafischen Prozessdokumentation klar und verständlich dargestellt. Das verbesserte die Kommunikation mit den Maklern, die das System zukünftig nutzen sollen.



▣ Fazit

Das Unternehmen hat nun einen klaren Anforderungskatalog, um ein passendes CRM-System auszuwählen. Das Management konnte seine Ideen einbringen, findet das Geschäftsmodell sowie die täglichen Abläufe wieder.

„Mich hat begeistert, wie Herr Bauriedel unser Geschäft so schnell versteht und uns dann erklärt, was CRM für uns bedeutet.“, resümiert der Managing Direktor Herr Peter Hurzeler. „Wichtig wird es sein, unsere Makler in das Projekt einzubeziehen.“

„Mit dem passenden CRM bekommen wir in jedem Yachthafen Zugang zu unseren Kunden- und Yachtinformationen. Wir arbeiten weltweit und zu unterschiedlichen Zeiten, doch wir nutzen die gleiche Plattform für unser Geschäft. Eine wirkliche Verbesserung.“, betont Herr Daniel Küpfer, Projekt- und Managing Direktor.

▣ Kontakt:

Unternehmensberatung
Stephan Bauriedel

Neue Kantstraße 25
D - 14057 Berlin

Telefon: 030 / 33 77 25 91

Telefax: 030 / 33 77 25 94

E-Mail: kontakt@sbauriedel.de

www.sbauriedel.de