

Gothaer hat Roll-out von BSI CRM abgeschlossen

Gothaer nutzt die Potenziale des Multikanalvertriebs und pflegt Kundenbeziehungen zentral in BSI CRM

Baden, 26. Oktober 2016 – **Meilenstein auf dem Weg zum Multikanalvertrieb erreicht: Der Rollout des neuen Gothaer CRM-Systems konnte planmässig abgeschlossen werden. Allen 1195 Agenturen steht ab sofort die zentrale Lösung BSI CRM zur Verfügung. Nach letzten Optimierungsarbeiten werden ab November die Altsysteme nach und nach abgeschaltet.**

Der Gothaer Konzern ist mit EUR 4.5 Milliarden Beitragseinnahmen und rund 4.1 Millionen versicherten Mitgliedern eines der grössten deutschen Versicherungsunternehmen. Die Produktpalette erstreckt sich im Privat- und Unternehmenskundengeschäft über alle Versicherungssparten. Dabei setzt die Gothaer auf eine qualitativ hochwertige und vor allem persönliche Beratung der Kunden.

«Grundlage für einen erfolgreichen Multikanalvertrieb geschaffen»

Um dem veränderten Kundenverhalten nicht nur durch persönlichen Kontakt, sondern auch durch einen strategischen Multikanalvertrieb gerecht zu werden, entschied sich der Versicherungskonzern für eine zentrale CRM-Lösung aus dem Hause BSI Business Systems Integration AG. Nach einer intensiven Phase der Projektvorbereitung wurde BSI CRM nun als neues Agentursystem ausgerollt. «Mit dem Abschluss des Rollouts haben wir einen wichtigen Meilenstein bei der Einführung des neuen Gothaer CRM-Systems erreicht und damit die Grundlage für einen erfolgreichen Multikanalvertrieb geschaffen», erklärt Oliver Brüss, Vertriebsvorstand der Gothaer.

Aktuell werden in enger Zusammenarbeit mit den Projektverantwortlichen und Superusern Korrekturen und Optimierungen vorgenommen. Der weitere Fahrplan sieht vor, dass die Altsysteme ab November 2016 nach und nach abgeschaltet werden. Der Vertriebsvorstand erwartet sich vom neuen System klare Vorteile in punkto nahtloser Kundenbetreuung, automatischer Offertgenerierung und 360°-Kundensicht. Zudem bietet das System diverse neue Selektionsmöglichkeiten und erleichtert durch «Zuweisen-Funktionen» die Zusammenarbeit im Agentur-Team.

360°-Kundenbetreuung – unterwegs und am Arbeitsplatz

Mit der an BiPRO angelehnten prozessorientierten Lösung verbindet Gothaer nun verschiedene Systeme in einer zentralen Anwendung. Den Vorteil beschreibt Sebastian Wertenbruch, CRM-

Systemverantwortlicher, folgendermassen: «Die Benutzer müssen nicht mehr zwischen verschiedenen Anwendungen hin und her springen, sondern können alles in einem einzigen System erledigen. Das neue System bietet viele Vorteile. Das wird uns vor allem von Kollegen aus dem selbstständigen Aussendienst bestätigt, die ihre Agentur bereits umgestellt haben und schon intensiv mit BSI CRM arbeiten.»

Ziel der Gothaer Multikanalstrategie ist eine durchgängige, nahtlose 360°-Kundenbetreuung, die online zur Verfügung steht und die gesamte Kundenhistorie über alle Kontaktpunkte hinweg anzeigt. Aussendienst, Innendienst und Service Center erhalten eine ganzheitliche Kundensicht, in der alle Kontakte mit Kunden chronologisch nachgehalten werden. Telefon, E-Mail, schriftliche Korrespondenzen sowie die Online-Kanäle wurden hierfür in BSI CRM integriert. Der Aussendienst der Gothaer kann die Kunden sowohl in der Agentur als auch beim Kunden zu Hause optimal betreuen; durchgängige Prozesse bis hin zur Integration der Backend-Systeme sorgen dafür. «Wir haben kaum noch Medienbrüche, Angebote und Anträge können direkt aus dem CRM erstellt und versendet werden, und vor allem erhalten wir eine ganzheitliche Sicht auf unsere Kunden», schliesst Thomas Berg, Leiter Vertriebsmanagement der Gothaer.

Praxisbericht: BSI Insurance bei Gothaer

Die beiden CRM Experten der Gothaer Eckart Struck und Sebastian Wertenbruch teilen ihre Erfahrungen aus dem Grossprojekt im Rahmen des Jubiläumsevents «Gemeinsam BSI». Anlässlich des 20-jährigen Geburtstags lädt BSI Kunden und Freunde in das Gottlieb Duttweiler Institut ein. Geboten wird eine breite Auswahl spannender Keynotes, Fachreferaten und Einblick in die Roadmap. Selbstverständlich darf auch das Feiern nicht zu kurz kommen.

Mehr erfahren: www.bsi-software.com/gemeinsam2016

Link: www.gothaer.de

Kontakt

Claudia Gabler, +41 (0)31 850 12 13, claudia.gabler@bsi-software.com

Catherine B. Crowden, +41 (0)56 484 16 24, catherine.crowden@bsi-software.com

BSI Business Systems Integration AG

Täferweg 1, CH-5405 Baden

www.bsi-software.com

Wir entwickeln Software an der Nahtstelle zum Kunden. BSI CRM, das Kernprodukt von BSI, schafft einfache Abläufe mit 360°-Sicht in Verkauf, Marketing und Service. Mit BSI Contact Center, BSI PoS, BSI CTMS sowie Speziallösungen bieten wir fokussierte Produkte für jede Branche und Aufgabe.

Offene Technologie (Java/Eclipse) garantiert dabei Effizienz, Individualität und Zukunftssicherheit. Von unserer Software profitieren täglich über 120 000 Anwender in Unternehmen wie Actelion, AMAG, Basler Versicherungen, Die Schweizerische Post, ERGO Direkt, Hermes, Lidl, Münchener Verein, PostFinance, Privatbank Metzler oder Walbusch. Dahinter steht die harte Arbeit von 235 Ingenieuren und Projektleitern – in Baar, Baden, Bern, Darmstadt, Düsseldorf, München, Zürich. Und überall dort, wo Sie uns brauchen.