

# CRM in der Kundenbetreuung, im Vertriebs- und Beschwerdemanagement

von Oliver Hechler



*Dr. Martin Zsohar, COO beim Münchener Verein*

**Der Münchener Verein setzt bei der Kundenbetreuung und im Vertriebsmanagement auf eine übersichtliche 360°-Kundensicht, geführte Prozesse und optimierte Verwaltungseffizienz. Mit der CRM-Lösung für Versicherungen – BSI Insurance – steigert das Versicherungsunternehmen seine Kundenorientierung und Servicequalität.**

Die Versicherungsgruppe Münchener Verein (MV) wurde 2015 zum vierten Mal in Folge zum «Versicherer des Jahres» gewählt und erhielt auch in diesem Jahr wieder den «Deutschen Servicepreis». Die langfristige strategische Ausrichtung auf kundenfreundliche Prozesse und leistungsstarken Service manifestiert der Münchener Verein mit der Einführung einer CRM-Lösung für Versicherungen. Der MV hat sich für BSI Business Systems Integration als CRM-Partner entschieden. «Die Auszeichnung zum Versicherer des Jahres 2015 ist Ansporn für uns, weiterhin unsere ganze Kraft auf die

exzellente Betreuung unserer Kunden zu legen und unsere Services kontinuierlich zu optimieren», sagt Dr. Martin Zsohar, COO beim Münchener Verein. Dazu zähle auch die technische Unterstützung durch eine professionelle CRM-Software.

Seit September 2014 arbeiten die Mitarbeiter im Call-Center-Direktvertrieb und im Service-Center mit BSI Insurance. Ende 2014 folgte auch das Beschwerdemanagement für die MV Mitarbeiter des Servicebereichs. «Damit verfügen wir über eine 360°-Kundensicht sowie geführte Prozesse vom Antragseingang bis zur Policierung in einem System. Darüber hinaus ermöglicht BSI Insurance, die Dunkelverarbeitungs-Quote und die Verwaltungseffizienz zu optimieren. Damit können wir noch schneller werden und das Leben unserer Kunden weiter vereinfachen», so Dr. Martin Zsohar.

## Werkzeugkasten für Versicherungen

Der Vorsorge- und Pflegespezialist hatte zuvor eine Eigenentwicklung für die Kundenbetreuung im Einsatz. Da die prozessuale Integrationsfähigkeit des Systems an ihre Grenzen gekommen war und der Wartungsaufwand gesenkt werden sollte, entschied der MV, auf ein etabliertes Standardprodukt für das professionelle Kundenbeziehungsmanagement zu wechseln. «Das alte System hat nicht die Zukunftsfähigkeit geboten, die wir benötigen, um uns vertriebllich auszurichten», sagt Dr. Martin Zsohar. Mit BSI Insurance ist der gesamte Angebots- und Antragsprozess, das Leadmanagement, die 360°-Sicht und die Basis für das Beschwerdemanagement bereits enthalten. Letzteres erfüllt die von der europäischen Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen (EIOPA) gestellten Anforderungen, welche von der BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) u.a. in der Sammelverfügung «Beschwerdemanage-



*Oliver Hechler, Geschäftsführer BSI Deutschland und Community Manager für Versicherungen*

mentfunktion und Beschwerdebearbeitung bei Versicherungsunternehmen» national umgesetzt wurden. Demzufolge sind Versicherungen seit Anfang 2014 verpflichtet, die Kundenanliegen lückenlos entlang des in der Verfügung hinsichtlich der Rahmenbedingungen beschriebenen Beschwerdemanagement-Prozesses zu dokumentieren und zu reporten. «BSI bietet uns die technische Grundlage, all diese rechtlichen Vorgaben effizient umzusetzen. Dabei überzeugten uns auch die geführten Prozesse und das einfache Reporting», erklärt Dr. Martin Zsohar. «BSI bringt einen Werkzeugkasten mit, der optimal auf unsere Bedürfnisse abgestimmt ist. Individuelle Anpassungen lassen sich mit wenig Aufwand realisieren. Auch die Anbindung an das bisherige Partnersystem, u.a. für den Direktvertrieb und das Kooperationsgeschäft, gelingt mit BSI Insurance reibungslos», fasst Dr. Martin Zsohar zusammen.

*Oliver Hechler ist Geschäftsführer BSI Deutschland und Community Manager für Versicherungen.*

*E-Mail: [oliver.hechler@bsi-software.com](mailto:oliver.hechler@bsi-software.com)  
Tel.: +49 (89) 189 170 912*