

BSI modernisiert CRM bei Swiss Life Network

Das führende Netzwerk im Bereich Personalvorsorgelösungen für international tätige Unternehmen managt Kunden- und Vertragsdaten sowie Opportunities künftig mit BSI CRM

Baden, 29. März 2011 – Swiss Life Network löste sein in die Jahre gekommenes CRM-System ab und ersetzt die Applikation durch BSI CRM von BSI Business Systems Integration AG. Die neue, Ende 2010 in den Produktivbetrieb gegangene Software ermöglicht die Verwaltung von und das Reporting über Kunden- und Vertragsdaten. Weiter bietet die CRM-Lösung ein durchgängiges Opportunity-Management für Swiss Life Network sowie für die Geschäftspartner des Netzwerkes. Eine besondere Herausforderung im Projekt war es, die teilweise komplexen Unternehmensstrukturen und Geschäftsbeziehungen über ein intelligentes Beziehungssystem im CRM abzubilden. Darüber hinaus verfügt die neue CRM-Lösung über eine breite Schnittstellenanbindung zu den Umsystemen.

Das alte System von Swiss Life Network hatte sein Lebensende erreicht. „Das ursprünglich primär für Vertragsverwaltung entwickelte System wurde über die Jahre mit CRM-Funktionalitäten angereichert. Es erfüllte aber nicht heutige Anforderungen an ein CRM-System, war unflexibel und teuer zu warten geworden“, erinnert sich Madeleine Simmler Weiss, Fach-Verantwortliche für das neue CRM bei Swiss Life Network. Swiss Life und die Netzwerkpartner, die den Endkunden vor Ort beraten, nutzten zwar dieselbe Lösung; der Teil der Netzwerkpartner beschränkte sich aber auf ein Web GUI und bot keine Import-Schnittstellen, beispielsweise für den Import von Vertragsdaten, die für die Erstellung der jährlichen Abrechnungen an die multinationalen Kunden notwendig sind.

Komplexe Geschäftsbeziehungen wurden in Software gegossen

BSI löste die alte CRM-Applikation bei Swiss Life Network ab und implementierte eine neue Lösung auf Basis von BSI CRM, die von 300 Usern in über 50 Ländern genutzt wird. Die neue Applikation ermöglicht die länderübergreifende Verwaltung von Kunden- und Vertragsdaten sowie das jährliche Reporting der Vertragspartner via Zentrale an die Kunden. Ausgeklügelte Business- und Validierungsregeln unterstützten diese Prozesse. So wird beispielsweise automatisch ermittelt, für welche lokalen Verträge die Netzwerkpartner Daten erfassen müssen.

Ausserdem bietet das System ein durchgängiges Opportunity-Management: Dabei werden Verkaufschancen von der Zentrale an die Netzwerkpartner vor Ort im CRM-System weitergegeben und lokal bearbeitet. „Dabei galt es, die komplexen Berechtigungsstrukturen für die lokalen Netzwerkpartner im System abzubilden, denn sie sind untereinander immer auch potentielle Konkurrenten“, erklärt Andreas Ottiger, Projektleiter bei BSI. „Dank dem grossen Einfühlungsvermögen des Projektteams bei BSI, das zu jeder Zeit bereit war, sich in unsere komplexen Strukturen und Prozesse hineinzudenken, konnten wir diese Herausforderung aber sehr gut lösen“, ergänzt Madeleine Simmler Weiss.

Breite Integration mit Umsystemen

Über Schnittstellen ist das neue CRM-System bei Swiss Life Network an das Berechnungs- und Reporting-Tool sowie die Archivierungslösung angebunden. Darüber hinaus sind die E-Mail-Clients der Benutzer auf MS Outlook- und Lotus Notes-Basis vollständig mit der BSI-Lösung integriert. So können die Kundenberater beispielsweise den elektronischen Schriftverkehr zu einem Vertragsabschluss im CRM hinterlegen.

Passendes Bildmaterial finden Sie unter: www.bsiag.com/medien.

Kontakt:

Catherine B. Crowden und Jessica Schmidt, BSI Business Systems Integration AG, Täferenstrasse 16a, CH-5405 Baden, T +41 56 484 16 24 bzw. +49 69 962 37 53 13, catherine.crowden@bsiag.com, jessica.schmidt@bsiag.com www.bsiag.com

Wir entwickeln Software an der Nahtstelle zum Kunden. BSI CRM ist die führende Schweizer Lösung für jede Beziehung und jede Aufgabe – Verkauf, Marketing, Service, Multichannel Contact Center. BSI Counter ist das Produkt für klare Prozesse am Schalter und an der Kasse, BSI CTMS für klinische Studien in der Pharmabranche. Die Einfachheit und Vielseitigkeit unserer Software hat schon über 70'000 User überzeugt: ABB, APG, Commerzbank, Hermes Logistik, Holcim, Landis+Gyr, PostFinance, PricewaterhouseCoopers, Roche, Schweizerische Post, Sika, Swiss Life, Tamedia, Viseca und andere Marktführer setzen auf BSI Produkte. Wir sind auf die Dienstleistungen Systemintegration, Software-Entwicklung, Beratung und Support spezialisiert. Dank Service Oriented Architecture lassen sich die Lösungen in jedem IT-Umfeld integrieren.

Über Swiss Life Network



Das Swiss Life Network mit Hauptsitz in Zürich wird von der Swiss Life-Gruppe geleitet und ist führend im Bereich weltweite Personalvorsorgelösungen für multinationale Unternehmen. Das Netzwerk umfasst rund 50 Partner und betreut über 400 multinationale Unternehmen in 70 Ländern weltweit.