



BSI modernisiert CRM-Lösung in Teilen des Vertriebs der Versicherungskammer Bayern

BSI löst voneinander unabhängige Datenbestände mit einem integrierten System für 300 Kundenberater ab, welches nahtlos in die bestehenden Umsysteme eingebettet ist

Baden, 2. September 2010 – ***BSI Business Systems Integration AG baut ihr Versicherungs-Know-how weiter aus: bis Mai 2011 wird bei der Versicherungskammer Bayern - Landesbrand Vertriebs- und Kundenmanagement GmbH eine CRM-Lösung für 300 Berater implementiert, die alle Kunden- und Vertragsdaten des Versicherungsdienstleisters abdeckt, inklusive des zugehörigen Antragswesens. Zuvor nutzten die 38 Geschäftsstellen voneinander unabhängige Datenbestände desselben Systems. BSI CRM integriert nun die Datenhaltung in einem zentralen System mit entsprechender Berechtigungslogik und bietet neue Funktionen, wie Controlling und Kampagnenmanagement. Eine mobile Offline-Lösung ermöglicht die optimale Kundenberatung vor Ort.***

Der Konzern Versicherungskammer Bayern ist bundesweit der größte öffentliche Versicherer und unter den Top Ten der Erstversicherer. Im Geschäftsjahr 2009 erzielte das Unternehmen Beitragseinnahmen von 6,27 Mrd. Euro. Mit seinen regional tätigen Gesellschaften ist das Unternehmen in Bayern, der Pfalz, im Saarland sowie in Berlin und Brandenburg tätig; im Krankenversicherungsgeschäft zusammen mit den anderen öffentlichen Versicherern bundesweit. Der Konzern Versicherungskammer Bayern sichert Privat- und Geschäftskunden sowie öffentlich-rechtliche Einrichtungen gegen Lebens- und Sachrisiken ab. Diese Kunden wollen umfassend und ihren individuellen Bedürfnissen entsprechend betreut sein.

Die bestehende CRM-Lösung stieß an ihre Grenzen und hätte funktional erweitert werden müssen. Die Ablösung durch ein neues, umfangreicheres System war deshalb auch eine Möglichkeit. Ab August 2009 evaluierte die Versicherungskammer Bayern unterschiedliche CRM-Lösungen. Im April 2010 fiel die Entscheidung für BSI Business Systems Integration AG. „BSI CRM überzeugte uns durch die offene Technologie und die flexiblen Möglichkeiten der Schnittstellenintegration zu den Umsystemen. Denn eine unserer Anforderungen war es, dass die bestehenden IT-Systeme, darunter beispielsweise der zentrale Kundenstamm sowie die Antragssysteme, nicht verändert werden. Außerdem bietet BSI ein sympathisches



Team und bestehende Versicherungskennnisse“, resümiert Claus-Peter Achatz, Abteilungsleiter Vertriebsunterstützung bei der Versicherungskammer Bayern Landesbrand Vertriebs- und Kundenmanagement GmbH, die Entscheidung seines Unternehmens.

Insellösungen ade

Ab Mai 2011 werden rund 300 Kundenberater der Versicherungskammer Bayern in 38 Geschäftsstellen mit der Lösung BSI CRM arbeiten. Sie erhalten ein umfangreiches Management-Tool für Kunden-, Risiko- und Vertragsdaten an die Hand. Die Datenhaltung erfolgt in einer zentralen Datenbank und der Zugriff wird über eine komplexe Berechtigungslogik gesteuert. Dank einer mobilen Offline-Lösung für Laptops haben die Kundenberater ihre Daten stets griffbereit.

Enge Zusammenarbeit von Hersteller und Kunde

Die Implementierung des CRM-Projekts erfolgt in Zusammenarbeit mit Inverso, einer IT-Tochtergesellschaft der Versicherungskammer Bayern. Dabei werden die Inverso-Mitarbeiter auf BSI Scout, dem Eclipse-basierten Entwicklungs-Framework von BSI, geschult und sie entwickeln die neue CRM-Lösung gemeinsam mit BSI. „Projekte, bei denen wir so eng mit dem Kunden zusammen arbeiten, finde ich besonders spannend. Positive Nebeneffekte: wir stärken die Bindung zum Kunden und durch die intensive Nutzung unseres Frameworks wird der Kunde auch ein Stück weit unabhängig von uns, kann beispielsweise Weiterentwicklungen des Systems selbst vornehmen“, erklärt Urs Frick, Projektleiter bei BSI.

„Der Versicherungsmarkt ist heiß umkämpft. Eine Unterscheidung über die Produkte ist nur schwer möglich. Kundenansprache und Prozessabwicklung gewinnen daher an Bedeutung. Das spiegelt sich deutlich in unseren Anfragen und Neukundengewinnen wider. Allein in den letzten zwölf Monaten konnten wir sechs Kunden aus dem Versicherungsbereich gewinnen“, fasst Zeno Hug, Sales Manager bei BSI, zusammen.

Passendes Bildmaterial finden Sie unter: http://www.gcpr.de/1-1/bsi_customerwinVKB_02092010.html.

**Unternehmenskontakt:**

Catherine B. Crowden, BSI Business Systems Integration AG, Täferenstrasse 16a, CH-5405 Baden, T +41 (0)56 484 16 24, M +41 (0)76 426 15 30, F +41 (0)56 484 19 30
catherine.crowden@bsiag.com, www.bsiag.com

Pressekontakt:

GlobalCom PR-Network, Münchener Str. 14, D-85748 Garching bei München, Wibke Sonderkamp und Jessica Schmidt, T +49 (0)89 360363-40, wibke@gcpr.net, bzw. Jessica@gcpr.net, www.gcpr.de

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.