

Rezept für gesunde Kundenbeziehungen

Der Wettbewerbsdruck in der Assekuranz steigt. Drei Krankenversicherungen setzen jetzt Lösungen von BSI ein. Über die Gründe unterhielt sich vb Versicherungsbetriebe mit Adrian Bucher, Versicherungs-Experte bei BSI.

Immer mehr Krankenversicherungen gesellen sich zu den Referenzkunden von BSI. Warum?

Bucher: Mit unserer Branchenlösung von BSI CRM für Versicherungen haben wir eine ausgezeichnete Basis für Krankenversicherungen geschaffen. Diese haben wir an die spezifischen Bedürfnisse angepasst. Typischerweise sind größere Krankenversicherungen im Privat- sowie im Firmenkundengeschäft tätig. Wir decken beide Geschäftsfelder in einer Lösung ab. Außerdem können wir sowohl zentrale Kundenservice- als auch dezentrale Agenturstrukturen bedienen.

Welche Benefits bietet BSI CRM für Krankenversicherungen?

Unsere Kunden schätzen die durchgängige Prozess-Integration, das Kampagnenmanagement und die Kundenperspektive (360-Grad-Sicht). Die hohe Integrationstiefe mit den Versicherungskernsystemen ist ein entscheidendes Kriterium. Den Mitarbeitern im Kundenkontakt steht mit BSI CRM ein einziges Tool zur Verfügung, mit dem sie vom Erstkontakt eines potenziellen Kunden bis hin zur Betreuung von Bestandskunden alle Kommunikationen und Betreuungsschritte B2B und B2C abbilden können. Der gesamte Leadprozess bei neuen Kunden wird durch BSI CRM orchestriert.

Können Krankenversicherungen mit BSI CRM einen Wettbewerbsvorteil erzielen?

Versicherungen befinden sich im Hyperwettbewerb. Sie wollen das Marktpotenzial besser ausschöpfen und die Effizienz der Vertriebsprozesse steigern. Besonders viel Wert legen wir daher auf die professionelle Bestandskundenbetreuung. Jeder Kundenkontakt und jedes Kundenanliegen wird erfasst, damit der Kunde optimal betreut werden

kann. Die 360-Grad-Sicht, die Daten aus verschiedenen Systemen zusammenzieht, ermöglicht den Mitarbeitern sofort einen sehr guten Gesamtüberblick über den Kunden. Die 360-Grad-Sicht unterscheidet sich anhand des Kundentyps (Unternehmenskunde, Privatkunde), des Kundenstatus (potenzieller Kunde, bestehender Kunde) und des Benutzers. Ein Leistungsmitarbeiter kann also eine andere 360-Grad-Sicht haben als ein Mitarbeiter im Verkauf. Diese Sichten können individuell konfiguriert werden.

Welche Vorteile ergeben sich daraus?

Mittels Kundendatenanalysen können bestehende Kunden für Upselling-Kampagnen selektiert und im Rahmen von Outbound-Kampagnen sehr individuell kontaktiert werden. Ein weiterer Vorteil besteht in der automatisierten Leadverteilung: Zentral eingehende Leads werden automatisch an die richtige Agentur weitergeleitet.

Kürzlich haben sich gleich drei Krankenversicherungen für BSI CRM entschieden. Was waren die ausschlaggebenden Entscheidungskriterien?

Alle Kunden haben sich in einem umfangreichen Auswahlverfahren für BSI entschieden; einerseits, weil wir einen erprobten Versicherungsstandard bieten, und andererseits, weil wir uns in die bestehenden Systeme integrieren können. Diese Integrationsfähigkeit erlaubt es den Krankenversicherern, mehrere bestehende Tools durch ein einziges System abzulösen.

Was unterscheidet BSI CRM von anderen Lösungen?

Unsere Kunden überrascht die hohe Flexibilität durch die Konfigurationsmöglichkeiten und insbesondere die 360-Grad-Sicht. Sie



„Versicherungen befinden sich im Hyperwettbewerb. Sie wollen das Marktpotenzial besser ausschöpfen und die Effizienz der Vertriebsprozesse steigern.“

Adrian Bucher, Versicherungs-Experte

bekommen ein vollständiges CRM-Produkt inklusive Kampagnenmodul und Prozesssteuerung. Das ist einzigartig für diese Branche. Entscheidungsträger loben die Kundenzentrierung, die sich aus der Integration aller Touchpoints im Sinne eines Omnikanal-Managements ergeben. Diese ist entscheidend für die digitale Transformation der Branche. Unsere langjährige Erfahrung im Versicherungsumfeld und die Standardschnittstellen wie CTI und Outlook/Exchange werden sehr geschätzt. ■

BSI Business
Systems Integration Deutschland GmbH
Telefon: +49 89 18 91 709-0
E-Mail: oliver.hechler@bsi-software.com
Internet: www.bsi-software.com

