

CRM im Lead Management:

# 360°-Kundensicht dank zentraler Lead-Bearbeitung

von OLIVER HECHLER

Die Basler Versicherung hat sämtliche Lead-Quellen in einem CRM-System zusammengeführt und damit die Transparenz und die Effizienz für die Arbeit des Aussendienstes erhöht. Weitere Pluspunkte: Eine gezielte und koordinierte Kundenansprache und die Möglichkeit, Kunden umfassend und massgeschneidert zu beraten.

Um die Beratungsqualität und die damit verbundenen Systeme und Prozesse zu optimieren, entschied sich die Basler Versicherung für die Einführung einer CRM-Lösung. „Im Aussendienst der Basler bestand großes Potenzial für eine nachhaltige Steigerung der Produktivität: Es war noch kein einheitlicher Beratungsprozess und kein systematisches Lead Management etabliert. Die Verkaufsaktivitäten wurden nicht durchgängig gemessen und Informationen für eine systematische Führung fehlten“, erinnert sich Christian Sterr, CRM-Projektverantwortlicher und Kadermitglied bei der Basler Versicherung. Eine fragmentierte und heterogene IT-Landschaft erschwerte die Arbeit zusätzlich. Best Practices in den Regionen waren zwar vorhanden, wurden jedoch nicht systematisch und flächendeckend eingesetzt.

Vor der Einführung von BSI CRM hatte die Basler Versicherung verschiedene isolierte Lösungen für die Generierung und Bearbeitung von Leads im Einsatz. Nun sind alle drei Leadquellen – Vertragserneuerungen, Kampagnen und manuell erfasste Verkaufschancen – in einem System mit einem einheitlichen Prozess abgebildet. „Dies brachte sehr viel Transparenz und Effizienz für die Arbeit des Aussendienstes. Wir liefern dem Aussendienst nun weniger, dafür qualitativ bessere Leads“, so Christian Sterr. Auch in Bezug auf die koordinierte Kundenansprache und die umfassende Beratung erwies sich die Zusammenführung aller Leads in einem System – übersichtlich dargestellt in einer 360°-Kundensicht – als Gewinn.

## Sales Funnel als Führungs- und Coaching-Instrument

Während üblicherweise Sales Funnel dazu dienen, Umsatzprognosen zu ermöglichen, nutzt die Basler Versicherung den Funnel als Führungs- und Coaching-Instrument. „Die Daten aus dem Funnel zeigen die Aktivitäten des Kundenberaters im Verkaufsprozess. Sie geben der Führungskraft Hinweise, wie der Beratungsansatz in der Praxis umgesetzt wird und ob vielleicht Unterstützungsbedarf besteht“, so der Experte. Damit ist es der Basler Versicherung gelungen, den Führungs- und Beratungsprozess zu systematisieren und mit einem Qualitätsanspruch zu verbinden. „BSI CRM unterstützt sowohl den Kundenberater als auch den Verkaufsleiter in seiner Arbeit: Der Kundenberater nutzt das System für seine Bestandspflege, Besuchsvor- und -nachbereitung sowie Kampagnenteilnahme und generiert damit Informationen für den Verkaufsleiter, der im Rahmen eines Aktivitäten-Reportings frühzeitig einen Eindruck vom Geschäftsverlauf erhält.“

Nach dem Aussendienst und dem Kundenservice plant die Basler Versicherung nun eine dritte Projektphase: „Unsere Generalagenturen betreuen neben den Aussendienstkunden auch Broker und wünschen sich natürlich ein einheitliches Tool für beide Vertriebskanäle. Des Weiteren sehen wir in den strategischen Initiativen wie beispielsweise Digitalisierung und Multikanal-Management das CRM als wichtigen Baustein in der Umsetzung“, so Christian Sterr.



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



*Christian Sterr ist CRM-Projektverantwortlicher und Kadermitglied bei der Basler Versicherung.*

### KONTAKT

Oliver Hechler, BSI Business Systems Integration AG  
E-Mail: [oliver.hechler@bsi-software.com](mailto:oliver.hechler@bsi-software.com)  
Tel.: +49 (89) 189 170 912 · [www.bsi-software.com](http://www.bsi-software.com)