

360°-Kundensicht: Maklerbetreuung und Agentursystem in einer zentralen Lösung vereint

von OLIVER HECHLER

Die RheinLand Versicherungsgruppe, Neuss, begründet für zwei ihrer Vertriebsorganisationen eine Zusammenarbeit mit der BSI Business Systems Integration AG als CRM-Partner. In einer ersten Phase wird der Maklerversicherer Rhion die Maklerbetreuung auf Basis BSI Insurance einführen. In einer zweiten Phase folgt das Agentursystem der Ausschließlichkeitsorganisation. Zusammen werden über 500 Nutzer sowohl Kunden als auch Makler ganzheitlich mit BSI Insurance betreuen.

Das Geschäftsmodell der 1880 gegründeten und seither im Familienbesitz befindlichen RheinLand Versicherungsgruppe basiert auf drei verschiedenen Vertriebswegen, die jeweils durch einen eigenen Markenauftritt repräsentiert werden: Die eigenen Agenturen – Bezirksdirektionen und Geschäftsstellen – firmieren unter RheinLand Versicherungen, der Maklervertrieb unter Rhion Versicherungen, die Bancassurance betreibt unter dem Markennamen Credit Life International ihr Geschäft.

Um den Vertrieb in die digitale Zukunft zu überführen und auf Basis einer 360°-Kundensicht eine ganzheitliche Betreuung zu ermöglichen, entschied sich die RheinLand-Gruppe für die Einführung von BSI Insurance. «Die Standard-Lösung für Versicherungen deckt unsere Anforderungen optimal ab. Zudem hat BSI sehr viel Branchenerfahrung und Referenzkunden aus der Assekuranz. Dass wir als Kunden die Roadmap mit beeinflussen können, sprach ebenfalls für BSI», sagt Bernd Schmitz, Bereichsleiter Maklervertrieb bei der RheinLand Versicherungsgruppe.

Zwei Vertriebswege, ein System

Während die Maklerbetreuung und die Ausschließlichkeitsorganisation in der Vergangenheit in unterschiedlichen Systemen gearbeitet haben, können künftig beide Vertriebsorganisationen in einer CRM-Lösung abgebildet werden. In Stufe 1 wird die bestehende Anwendung auf Basis Lotus Notes in der Maklerbetreuung abgelöst.

In einer zweiten Stufe wird BSI Insurance in der Ausschließlichkeitsorganisation ausgerollt. Ziel ist es, die Vermittler mit einer 360°-Kundensicht und kundenrelevanten Informationen zu unterstützen, um ihre Kunden proaktiv betreuen und umfassenden Service bieten zu können.

Für die Zukunft ist die Einführung eines Self-Service-Portals geplant, welches den Kunden rund um die Uhr als übersichtliches Dashboard und komfortabler 24-Stunden-Service dient.

«Wir freuen uns auf einen erfolgreichen Projektverlauf zur Einführung der BSI Insurance Lösung», sagt Toby Weskamp, Bereichsleiter RheinLand Vertrieb.



Der CRM-Experte Oliver Hechler ist Geschäftsführer BSI Deutschland und Community Manager für Versicherungen.



Hauptsitz der RheinLand Versicherungsgruppe in Neuss

KONTAKT

Oliver Hechler, BSI Business Systems Integration AG

E-Mail: oliver.hechler@bsi-software.com

Tel.: +49 (89) 189 170 912 · www.bsi-software.com

BSI Business Systems Integration AG

