

360°-Kundensicht: Concordia optimiert persönliche Beratung

von OLIVER HECHLER

1200 Mitarbeiter der Concordia Versicherungen werden künftig unterstützt durch BSI CRM ihre Kunden ganzheitlich zu ihren Versicherungslösungen beraten. Ziel ist es, mit dem modernen Agentursystem die 360° Kundensicht und damit eine umfassende und individuelle Kundenbetreuung zu ermöglichen.

Zu den Vertriebswegen der Concordia Versicherungen gehören eine Ausschliesslichkeitsorganisation, Makler und Maklerverbände. Für die Ausschliesslichkeitsorganisation löst Concordia nun das bestehende Agentursystem ab und führt BSI CRM Indigo ein – aus gutem Grund, wie Gunnar Minkwitz, Leiter des Geschäftsbereichs IT bei den Concordia Versicherungen, betont: «Auf der Suche nach einer in der Versicherungsbranche etablierten CRM-Lösung stiessen wir auf BSI CRM. Die CRM-Standardlösung für Versicherungen deckt bereits einen Grossteil unserer Anforderungen ab. Zudem erlaubt sie die Integration bestehender Concordia Anwendungen und die 360°-Kundensicht für unsere Agenturen.»

Multichannel-Strategie

Concordia überzeugen die geführten Prozesse, die Mobilität von BSI CRM, die einfachen Konfigurationsmöglichkeiten sowie die Optionen, im Sinne einer Multichannel-Strategie laufend Kommunikations- und Self-Service-Kanäle zu ergänzen sowie das ausgeklügelte Lead- und Kampagnenmanagement zu nutzen. Ein weiteres wichtiges Argument aus Sicht des Ver-

triebs ist die gute Einbettung der bestehenden Systeme wie die Tarifierungen sowie die Möglichkeiten für eine schmale Offline-Nutzung (Aktenkofferfunktion).

Mit BSI CRM löst Concordia eine Eigenentwicklung ab. «Wir wollen auf eine zukunftsfähige Architektur setzen, die einfach bedienbar ist und von Concordia-Mitarbeitern intern gewartet

Mehrwert für Anwender und Kunden

Concordia will mit der Einführung von BSI CRM die Qualität in der persönlichen Beratung weiter optimieren. Die zentrale Administration, aktuelle Daten, die Integration in Office- und Social-Media-Funktionen sowie die einfache 360°-Kundensicht werden künftig einen Beitrag dazu leisten. Zudem erlaubt BSI CRM durchgängige Selektionsmöglichkeiten. «Die Standard-Software kommt mit wenigen Eigenentwicklungen aus. Erprobte Konzepte wie das Datenmodell und die Berechtigungslogik erlauben uns eine rasche Einführung. Wir gehen davon aus, dass sich nach Einführung der Betriebsaufwand für das Agentursystem deutlich reduzieren

wird», so Gunnar Minkwitz.

«Unser Versicherungs-Produkt BSI Insurance hat inzwischen eine solche Reife erlangt, dass wir die Anforderungen der Versicherungsgruppe sehr gut abdecken können. Concordia wird nach nur 15 Monaten mit einem voll funktionsfähigen Release auf Basis der Open-Source-Datenbank PostgreSQL durchstarten», sagt Oliver Hechler, Geschäftsführer BSI Deutschland und Leiter der Branchen-Community Versicherungen. Neben den rechtlich selbständigen Agenturen sowie von Concordia ausgezeichneten Maklern können auch ausgewählte Mitarbeiter nach einer intelligenten Berechtigungslogik



*Oliver Hechler
ist Geschäftsführer BSI
Deutschland und Commu-
nity Manager
für Versicherungen.*

und weiterentwickelt werden kann. BSI CRM erfüllt diese Kriterien mit einem releasefähigen Produkt und überzeugt zudem mit zahlreichen zufriedenen Referenzkunden sowie einem sehr guten Preis-Leistungsverhältnis», sagt Gunnar Minkwitz.

auf die CRM-Lösung zugreifen. «Wir freuen uns darauf, Concordia ein zuverlässiger Partner auf dem Weg in die Digitalisierung zu sein», schliesst Oliver Hechler.



Concordia Direktionsgebäude Hannover

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

