

Ganzheitliche Kundenbetreuung dank CRM

Concordia löst für die Ausschließlichkeitsorganisation das bestehende Agentursystem ab und führt ein CRM-System auf Basis BSI CRM Indigo ein. Dieses ermöglicht eine 360°-Kundensicht, welche auf die Qualität in der persönlichen Beratung einzahlt.



Concordia Direktionsgebäude Hannover

1200 Mitarbeiter der Concordia Versicherungen werden künftig ihre Kunden dank 360°-Kundensicht ganzheitlich beraten. Hierfür löst Concordia das bestehende Agentursystem der Ausschließlichkeitsorganisation ab und führt BSI CRM Indigo ein: „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“, erklärt Gunnar Minkwitz, Leiter des Geschäftsreichs IT bei den Concordia Versicherungen.

Zukunftsfähige Lösung

Die CRM-Lösung für Versicherungen überzeugte mit geführten Prozessen, Mobilefähigkeit, einfachen Konfigurationsmöglichkeiten sowie der Option, im Sinne einer Multichannel-Strategie laufend Kommunikations- und Self-Service-Kanäle zu ergänzen und das ausgeklügelte Lead- und Kampagnenmanagement zu nutzen. Zudem sind

bestehende Systeme wie die Tarifierung gut eingebettet und es besteht die Möglichkeit einer schmalen Offline-Nutzung, die sogenannte Aktenkoffer-Funktion. 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 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.

Reduzierter Betriebsaufwand

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 übersichtliche 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 auf die CRM-Lösung zugreifen. „Wir freuen uns darauf, Concordia ein zuverlässiger Partner auf dem Weg in die Digitalisierung zu sein“, so Oliver Hechler.

Ihr direkter Ansprechpartner

Oliver Hechler
BSI Business Systems Integration AG
oliver.hechler@bsi-software.com
Tel.: +49 (89) 189 170 912
www.bsi-software.com



Ihr Ansprechpartner:
Oliver Hechler,
Geschäftsführer BSI
Deutschland und
Leiter der Branchen-
Community
Versicherungen