

Kunden mit automatisierten Customer Journeys begeistern

„Im Rahmen der digitalen Transformation setzen wir auf das wichtigste Thema: die Digitalisierung der Kundenbeziehung“, erklärt Frank Thieß, Leiter Controlling/Finanzen bei der HDI Vertriebs AG.

Die Erfahrungen im Customer Journey Management teilt die HDI Versicherung im FACHFORUM Vertrieb & IT – und exklusiv vorab – mit den vb-Versicherungsbetriebe-Leserinnen und -Lesern.



„Die Interaktion mit dem Kunden muss nutzenstiftend sein, sonst verlieren wir diese Beziehung.“

Frank Thieß,
Leiter Controlling/Finanzen
bei der HDI Vertriebs AG

Um den Paradigmenwechsel von der Produkt- zur Servicestrategie im Unternehmen rasch voranzutreiben, unterstützt HDI die Mitarbeiter mit den

modernsten technischen Hilfsmitteln, die den Kunden einen deutlichen Mehrwert bieten. „Die Interaktion mit dem Kunden muss nutzenstiftend sein, sonst verlieren wir diese Beziehung. Kunden wollen unkomplizierte Versicherungsservices, die sie genau dann angeboten bekommen, wenn sie diese brauchen“, sagt Frank Thieß.

Die Plattform, die HDI dafür einsetzt, erkennt nicht nur den Kunden selber, sondern nutzt auch relevante Informationen, die Kunden im Versicherungs-Alltag mit uns teilen.

„Wir sind der Meinung, dass erst die Verbindung von Kunden- und Verhaltensdaten aus all den Anwendungen mit menschlichem Fingerspitzengefühl zu wirklich wertvoller Interaktion führt. Getreu dem Motto: Zur richtigen Zeit, im richtigen Kanal, relevanten, personalisierten Inhalt anbieten. Den Weg dahin bestreiten wir mit BSI.“

Mit der Zusammenarbeit mit dem Software-Unternehmen BSI Business Systems Integration AG antwortet HDI auf die sich im Rahmen der digitalen Transformation ändernden Kundenerwartungen.

„Ich freue mich, dass HDI als großer und innovativer Versicherer Vorreiter in der Nutzung von BSI Studio ist und damit die Customer Experience in das Zentrum des Handelns rückt“, sagt Oliver Hechler, Geschäftsführer bei BSI Deutschland und Community Manager für Versicherungen.

Den Anwender im Fokus

Als Basis dafür dient die 360°-Kundensicht, welche den Mitarbeitern die ganzheitliche Kundenberatung und individuelle Betreuung ermöglicht. HDI hilft die ganzheitliche Kundensicht dabei, die Effizienz und Effektivität des Exklusivvertriebs zu steigern und den Multikanal-Vertrieb zu unterstützen. Dazu zählen automatisierte Geschäftsprozesse, Self-Service-Möglichkeiten und gezielte Marketing-Aktivitäten.

„Unser CRM-System AgenturPLUS ist die Heimat von mehr als 500 Millionen Datensätzen. Es dient als zentraler Startpunkt für alle Belange – vom Multikanal-Vertrieb über die Digitalisierung und Automatisierung der Geschäftsprozesse bis hin zu Self-Service-Anwendungen für gesteigerte Effizienz und bessere Kundenerlebnisse. Der Schutz der Kundendaten ist uns dabei sehr wichtig“, erklärt Frank Thieß.

HDI und BSI am Messekongress IT für Versicherungen

Am 27. November um 11.30 Uhr sprechen Ralf Wechsler, Leiter Direktvertrieb, HDI Vertriebs AG, und Oliver Hechler, Geschäftsführer Deutschland, BSI Business Systems Integration Deutschland GmbH, im FACHFORUM Vertrieb & IT darüber, wie Versicherungen die Digitalisierung ihrer Kundenbeziehungen vorantreiben können, wie das kreative Planen und effiziente Ausführen von Customer Journeys gelingt und wie sich Service, Sales und Marketing auf den Kunden ausrichten lassen.

Info & Anmeldung: www.bsi-software.com/events