

KarstadtQuelle Versicherungen setzt auf das CRM-Knowhow von BSI Business Systems Integration AG

Deutschlands meist gewählter Direktversicherer schafft für seine Mitarbeiter ein einheitliches CRM-Werkzeug auf Basis von BSI CRM

Baden/München, 16. November 2009 – ***BSI Business Systems Integration AG verbucht einen weiteren Kundengewinn in Deutschland. Die KarstadtQuelle Versicherungen gehören zur ERGO Versicherungsgruppe und damit zu Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger. BSI installiert für KarstadtQuelle Versicherungen ein komplett neu gestaltetes Kundebeziehungspflegewerkzeug auf Basis von BSI CRM, von dem das Contact-Center, der Verkauf sowie das Backoffice profitieren werden. Neben einer Rundumsicht auf das Kundendossier und einer lückenlosen Prozessunterstützung realisiert BSI bis Ende 2010 auch eine Integration der Kanäle Telefon, E-Mail und Brief sowie eine Reihe von Schnittstellen zu den bestehenden Umsystemen.***

Die 1996 gegründete BSI Business Systems Integration AG bietet mit ihrem Flaggschiff-Produkt BSI CRM, ein professionelles, skalierbares Customer-Relationship-Management-System mit großem Funktionsspektrum. Die Benutzeroberfläche, ein patentiertes GUI, ist so intuitiv verständlich, dass Benutzer nach einem halben Tag Schulung produktiv arbeiten können. Als Folge der einfachen Benutzerführung und einer ausgeprägten Anpassungsfähigkeit der Software an individuelle Kundenbedürfnisse wird BSI immer häufiger mit der Entwicklung und Integration von Gesamtlösungen beauftragt.

360-Grad-Sicht auf den Kunden

So entschied sich auch Deutschlands größter Direktversicherer KarstadtQuelle Versicherungen für eine Komplettlösung auf Basis von BSI CRM. Mitte Oktober 2009 hat ein Team um den BSI-Projektleiter Markus Brunold und den Gesamtprojektleiter bei KarstadtQuelle Versicherungen, Peter Goller, damit begonnen, die beiden bisher genutzten CRM-Werkzeuge abzulösen. Die bestehenden Prozesse und Oberflächen werden modernisiert und in eine neue, einheitliche Lösung auf Basis von BSI CRM überführt. Ziel ist es, für die Bereiche Contact-Center, Verkauf und Backoffice eine Rundumsicht auf das Kundendossier zu schaffen. Dabei werden beispielsweise die komplette Kontakthistorie des Kunden und sein derzeitiger Vertragsstatus in Echtzeit einsehbar sein. Mit jedem neuen

Geschäftsvorfall – etwa einem Anruf des Kunden im Contact-Center oder dem Abschluss eines neuen Vertrages – werden der Kontakthistorie neue Einträge hinzugefügt. Ein fein abgestuftes Rechte-Management gibt dem jeweiligen Mitarbeiter die für ihn relevanten Daten am Bildschirm aus.

Umfassende Kanal- und Schnittstellenintegration

Damit bei KarstadtQuelle Versicherungen die Verwaltung der Kundendaten in einem einheitlichen System möglich ist, werden die Kommunikationskanäle E-Mail, Brief und Telefon (CTI) vollständig in die neue CRM-Lösung integriert.

Eine Schnittstelle zum E-Mail-System wird sicherstellen, dass eingehende E-Mails in Geschäftsvorfälle umgewandelt und den entsprechenden Mitarbeitern zur Bearbeitung zugeordnet werden. Auch können zum Beispiel E-Mails oder Briefe direkt aus dem CRM-System heraus verfasst und versendet werden. BSI CRM leitet dann Briefe automatisch an die Poststelle weiter und von dort an den Versand. Bei Kundenanruf wird automatisch ein Vorfall im CRM generiert, der vom Mitarbeiter mit weiteren Daten ergänzt wird – etwa einer stichpunktartigen Zusammenfassung des Gesprächs oder die Erfassung von Schadensmeldungen oder Offerten-Anfragen. Diese Informationen werden dann in der Historie des Kunden abgelegt.

Rund zwei Dutzend Schnittstellen von und zu bestehenden Umsystemen wird BSI über Web-Services, EJB, UserComponenten und Stored Procedures realisieren. Diese werden den lesenden und teilweise auch schreibenden Zugriff auf Werbe- und Marketingdaten, Angebots- und Vertragsdaten, Schadensdaten, Ex- und Inkassodaten, Web-Frontend-Aktionen sowie die Anbindung an das Makro-Workflowsystem und das Dokumenten-Archivierungssystem ermöglichen.

Gestützte Prozesse

Intelligente Prozessassistenten helfen in Zukunft Mitarbeitern bei der schrittweisen, fehlerlosen und vollständigen Abarbeitung von Anfragen. Hier werden auch Dokumente und Links auf Internet- und Intranet-Ressourcen hinterlegt, die beispielsweise dem Verkaufsmitarbeiter nützliche Informationen für das Upselling und dem Agenten im Contact-Center Hintergrundwissen über die angebotenen Produkte an die Hand geben.

„Mit BSI CRM werden bei KarstadtQuelle Versicherungen einfache und moderne Prozesse für die Mitarbeiter im Contact-Center, Verkauf und Backoffice geschaffen. Dadurch werden die Arbeitsabläufe vereinfacht, die Qualität erhöht und gleichzeitig der Schulungsaufwand minimiert“, erklärt BSI-Projektleiter Markus Brunold. „BSI CRM hat uns vor allem durch die einfache und intuitive Benutzeroberfläche und die technisch saubere SOA-Architektur überzeugt. Mit BSI haben wir einen kompetenten IT-Partner an Bord geholt, der uns das Projekt zu fixen Kosten liefert und die einzelnen Features mit uns gemeinsam vor Ort umsetzt“, ergänzt Peter Goller, Gesamtprojektleiter bei KarstadtQuelle Versicherungen.

Passendes Bildmaterial finden Sie unter: http://www.gcpr.de/1-1/bsi_KQV_161109.html.

Unternehmenskontakt:

Catherine B. Crowden, BSI Business Systems Integration AG, Täferenstrasse 16a, CH-5405 Baden, T +41 (0)56 484 16 24, M +41 (0)76 426 15 30, F +41 (0)56 484 19 30
catherine.crowden@bsiag.com, www.bsiag.com

Pressekontakt:

GlobalCom PR-Network, Münchener Str. 14, D-85748 Garching bei München, Wibke Sonderkamp und Jessica Schmidt, T +49 (0)89 360363-40, wibke@gcpr.net, bzw. Jessica@gcpr.net, www.gcpr.de

Wir entwickeln Software an der Nahtstelle zum Kunden. BSI CRM ist die führende Schweizer Lösung für jede Beziehung und jede Aufgabe – Verkauf, Marketing, Service, Multichannel Contact Center. BSI Counter ist das Produkt für klare Prozesse am Schalter und an der Kasse, BSI CTMS für klinische Studien in der Pharmabranche. Die Einfachheit und Vielseitigkeit unserer Software hat schon über 70'000 User überzeugt: ABB, APG, Commerzbank, Hermes Logistik, Holcim, Landis+Gyr, PostFinance, PricewaterhouseCoopers, Roche, Schweizerische Post, Sika, Swiss Life, Tamedia, Viseca und andere Marktführer setzen auf BSI Produkte. Wir sind auf die Dienstleistungen Systemintegration, Software-Entwicklung, Beratung und Support spezialisiert. Dank Service Oriented Architecture lassen sich die Lösungen in jedem IT-Umfeld integrieren.

Die KarstadtQuelle Versicherungen

Die KarstadtQuelle Versicherungen sind mit über 4 Millionen Kunden der meistgewählte deutsche Direktversicherer. Sie sind auf einfache und leicht verständliche Produkte spezialisiert, die zum Standardbedarf von Privathaushalten gehören. Wichtige Produkte dabei sind Zahnzusatzversicherungen, Pflegetagegeldversicherungen, die Risikolebensversicherung sowie die Sterbegeldabsicherung. Schlanke Prozesse und eine schnelle Verarbeitung ermöglichen günstige Prämien. Seit seiner Gründung ist der Direktversicherer Jahr für Jahr kontinuierlich und überdurchschnittlich gewachsen. Heute arbeiten über 1.800 Mitarbeiter am Standort Nürnberg/Fürth. Die KarstadtQuelle



Versicherungen gehören zur ERGO Versicherungsgruppe. ERGO selbst gehört zur Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft AG, einem der weltweit größten Risikoträger.