

Best Practice IT für Versicherungen



Kundenfokus beim Münchener Verein

Hohe Servicequalität, hochwertiger Versicherungsschutz und Kundennähe sind zentrale Bestandteile der Unternehmensphilosophie des Münchener Vereins, der seinen Kunden seit 1922 Versicherungsschutz in den Sparten Krankenversicherung, Lebensversicherung und Sachversicherung bietet. Der Kundenfokus macht sich bezahlt: Der MV wurde 2015 zum vierten Mal in Folge zum «Versicherer des Jahres» gewählt und erhielt in diesem Jahr wieder den «Deutschen Servicepreis». Die langfristige strategische Ausrichtung auf kundenfreundliche Prozesse und leistungsstarken Service manifestiert der MV mit der Einführung einer CRM-Lösung von BSI und der Integration der flexiblen Angebots- und Antragsverwaltung von Faktor Zehn.



«Die Auszeichnung zum Versicherer des Jahres 2015 ist Ansporn für uns, weiterhin unsere ganze Kraft auf die exzellente Betreuung unserer Kunden zu legen und unsere Services kontinuierlich zu optimieren», sagt Dr. Martin Zsohar, COO beim Münchener Verein. «Dazu zählt auch die technische Unterstützung durch eine professionelle CRM- und Angebots-Software.»

Ausgangssituation

Der digitale Wandel macht auch vor Versicherungen nicht halt. Im Gegenteil: Die Anforderungen an die Versicherungsunternehmen steigen. Vor allem im Direktvertrieb ist die Erwartungshaltung der Kunden hoch. Schnelle und schlanke Betreuungs- und Antragsprozesse sind eine wichtige Grundlage für Kundenzufriedenheit und Loyalität. Der MV hatte in der Vergangenheit eine Eigenentwicklung für die Kundenbetreuung im Einsatz. Da die prozessuale Integrationsfähigkeit des Systems an ihre Grenzen gekommen war und der Wartungsaufwand gesenkt werden sollte, entschied der MV, auf etablierte Standardprodukte für das professionelle Kundenbeziehungs-, Angebots- und Antragsmanagement zu wechseln.

«Das alte System hat nicht die Zukunftsfähigkeit geboten, die wir benötigen, um uns vertrieblisch auszurichten», sagt Dr. Martin Zsohar.

Der IT- und Servicevorstand des MV weiß, was Kunden wollen: Transparente Information, kurze Bearbeitungszeiten, moderne Kommunikationsmedien. Die Versicherung wiederum muss gesetzliche Regularien schnell und mit möglichst geringem Aufwand umsetzen können.

360°-Kundensicht: BSI Insurance im Call-Center-Direktvertrieb und im Service-Center

BSI Insurance deckt die gesamte Prozessführung im Call-Center-Direktvertrieb sowie das Leadmanagement, die 360°-Kunden-

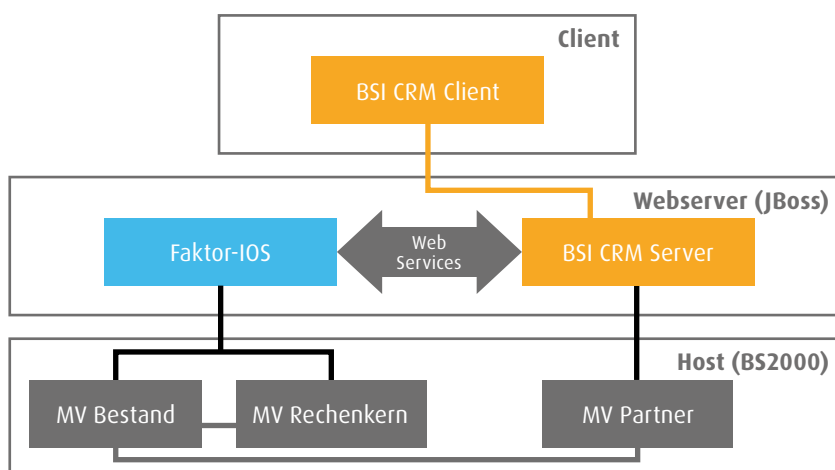
sicht und das Beschwerdemanagement ab. Letzteres erfüllt die von der europäischen Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen (EIOPA) gestellten Anforderungen, welche von der BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) u.a. in der Sammelverfügung «Beschwerdemanagementfunktion und Beschwerdebearbeitung bei Versicherungsunternehmen» national umgesetzt wurden. Demzufolge sind Versicherungen seit Anfang 2014 verpflichtet, die Kundenanliegen lückenlos entlang des in der Verfügung hinsichtlich der Rahmenbedingungen beschriebenen Beschwerdemanagement-Prozesses zu dokumentieren und in Berichten zusammenzufassen.

«BSI bietet uns die technische Grundlage, all die rechtlichen Vorgaben effizient umzusetzen. Dabei überzeugten uns auch die geführten Prozesse und das einfache Reporting. BSI bringt einen Werkzeugkasten mit, der optimal auf unsere Bedürfnisse abgestimmt ist. Individuelle Anpassungen lassen sich mit wenig Aufwand realisieren. Auch die Anbindung an das bisherige Partnersystem, u.a. für das Angebots- und Antragsystem von Faktor Zehn oder den Direktvertrieb und das Kooperationsgeschäft, gelingt mit BSI Insurance reibungslos», fasst Dr. Martin Zsohar zusammen

Agile Umsetzung

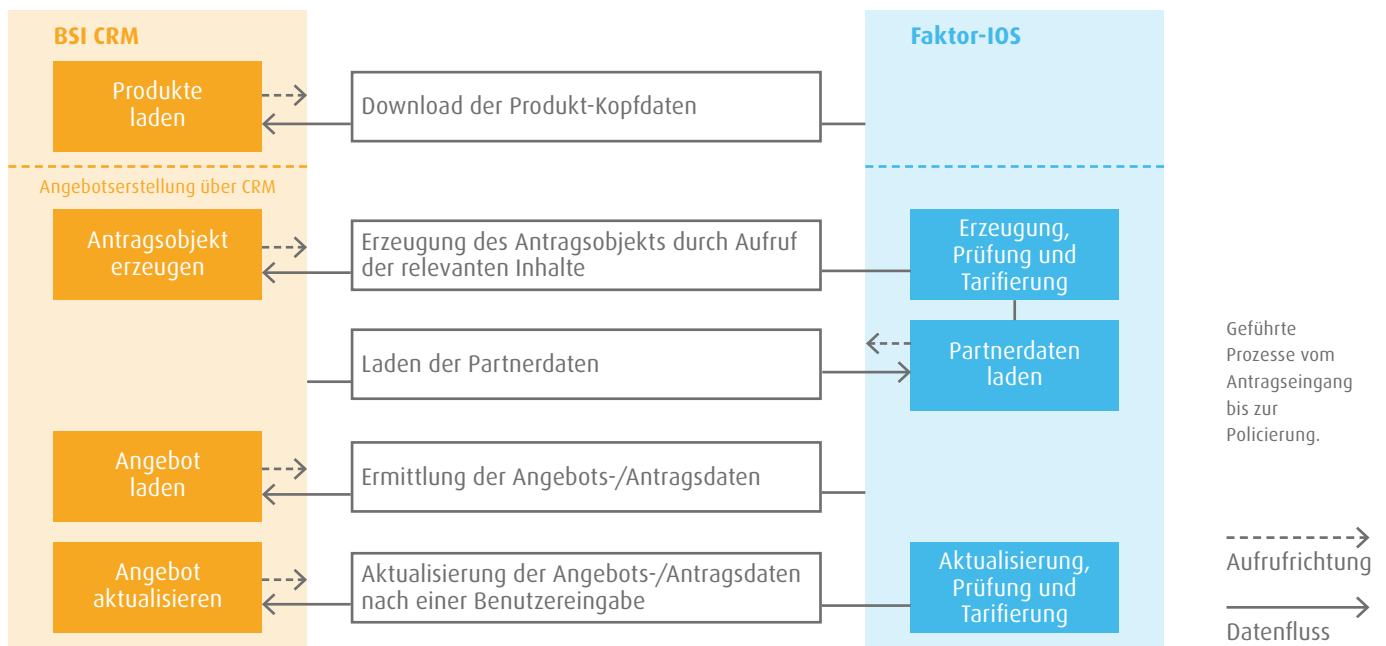
Das Expertenteam innerhalb des MV hat unterschiedliche Systeme evaluiert und geprüft. Nach reiflicher Überlegung entschied sich der MV für BSI Insurance. «BSI war in der Lage, uns ein fertiges Produkt zu präsentieren. BSI kennt die Versicherungsbranche. Bei zahlreichen vergleichbaren Referenzkunden konnten wir uns von dem im Produkt enthaltenen Versicherungs-Know-how überzeugen», sagt Dr. Martin Zsohar. Darüber hinaus konnte BSI den Leistungsumfang an die Anforderungen der mittelständischen Versicherung anpassen und diese agil und flexibel mit vertretbarem Aufwand umsetzen.

Etablierte Standardprodukte für agile Kundenbetreuung



Eine Oberfläche, mehrere Systeme: Einfach zu bedienen, schnell und effizient.

Integrierte Antrags- und Angebotslösung im Direktvertrieb



Hohes Tempo, hoher Informationsgehalt: Das Angebots- und Antragsystem von Faktor-IOS im Call-Center-Direktvertrieb

Um Zusatzprodukte anzubieten, nutzen die Mitarbeiter im Call-Center-Direktvertrieb des Münchener Vereins Faktor-IOS, das moderne und praxisbewährte Standardsoftwarepaket für Angebots- und Antragsverwaltung für Versicherungen. Bei der Lösungskonzeption wurde viel Wert auf die Themen «Geschwindigkeit» und «Information» gelegt.

«Die Angebotslösung Faktor-IOS ermöglicht es uns, mit geringem Aufwand und in kurzer Zeit neue Tarife für den Vertrieb zur Verfügung zu stellen», so Manfred Wernhard, IT-Leiter beim Münchener Verein.

Dabei können auf Basis komplexer Basistarife schnell und einfach Produktvarianten für Kampagnen und Aktionen erstellt werden. «Faktor-IOS bietet alle Funktionalitäten, die Versicherer von einem modernen Angebotssystem erwarten, und lässt sich aufgrund seiner modernen Java-Architektur hervorragend in bestehende Systemlandschaften integrieren. So sind wir in der Lage, alle Funktionalitäten, as a service, anderen Anwendungen zur Verfügung zu stellen», erklärt Renate Hums, Managing Partner bei Faktor Zehn.

Dank des Einsatzes von Standardsoftware konnte die vom Münchener Verein geforderte kurze Projektlaufzeit mit großer Planungssicherheit eingehalten werden. «Durch die hohe Qualität der Lösung, das professionelle Vorgehen bei der Implementierung von Faktor-IOS und die gute und konstruktive Zusammenarbeit der Projektteams wurden während des Fachtests der neuen Anwendung kaum Fehler festgestellt. Für diese ausgezeichnete Leistung kann ich Faktor Zehn und BSI nur loben», so COO Dr. Zsohar im Lenkungsausschuss zum Abschluss der ersten Projektphase.

Nach der problemlosen Produktivsetzung haben die Mitarbeiter des Münchener Vereins eine sehr positive Beurteilung des neuen Systems abgegeben. Für den Münchener Verein ist damit die Grundlage für den weiteren Ausbau des Direktvertriebs geschaffen.

Mit dem Folgerelease wurde das Produktangebot für den Direktvertrieb um Pflegeprodukte erweitert. In einer weiteren Stufe wurden produktgetriebene Benutzeroberflächen eingeführt.

«Faktor Zehn wird beim weiteren Ausbau der Lösung unterstützen und die Wartung sowohl der Standard-Komponenten als auch der kundenspezifischen Anwendungsteile langfristig garantieren», so Michael Eibner, Associate Partner Faktor Zehn.

Projektphasen und Meilensteine aus Sicht der Partner BSI und Faktor Zehn

- ➔ Projektstart: Januar 2014, Live-Gang Release 1: September 2014, Live-Gang Beschwerdemanagement: Januar 2015
- ➔ Professionelle und unkomplizierte Zusammenarbeit mit gemeinsamen Fokus auf die Ziele des MV
- ➔ Schnelle Problemlösung: Sehr kurze Wege in der Zusammenarbeit durch direkten Austausch der Entwickler untereinander
- ➔ Erarbeitung der fachlichen Anforderungen in gemischten Teams zusammen mit dem MV führte zu einem einheitlichen Verständnis und zu einer guten Grundlage für die Umsetzung
- ➔ Technologisch gleiche Basis erleichterte den gegenseitigen Austausch
- ➔ Coaching der MV-Mitarbeiter auf die neuen Systeme

MV + BSI + Faktor Zehn: Gemeinsame Erfolge

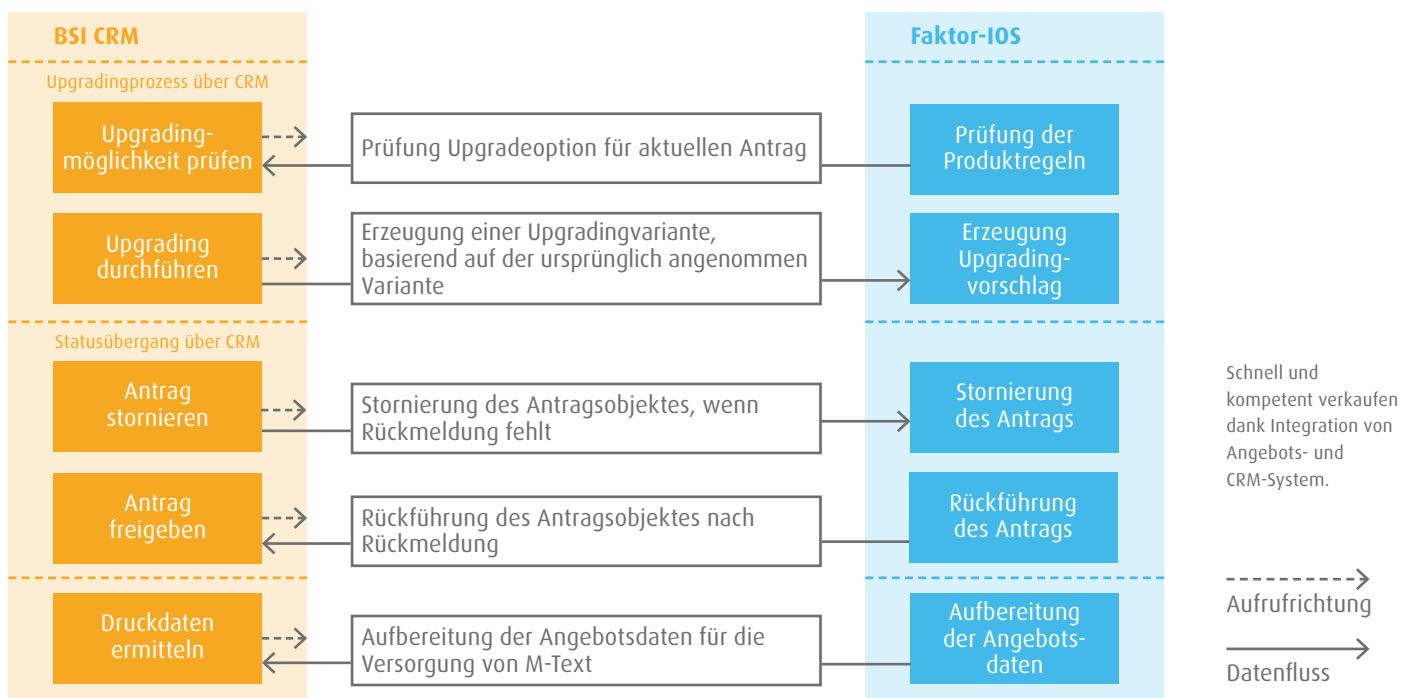
Für den Münchener Verein war die Kopplung von BSI CRM und Faktor-IOS ein wichtiges Erfolgskriterium. Die Mitarbeiter werden in BSI Insurance durch den Prozess geführt und merken dank der einheitlichen Oberfläche ohne Bruch- und Nahtstellen nicht, dass sie in mehreren Systemen arbeiten. Das spart Zeit, erhöht die Effizienz und senkt die Fehlerquote.

Weitere Highlights für den MV aus der Zusammenarbeit mit BSI & Faktor Zehn:

- ➔ Steigerung der Dunkelverarbeitungs-Quote
- ➔ Beschwerdemanagement erfüllt alle rechtlichen Anforderungen

- ➔ Optimierung der Verwaltungseffizienz durch hohen Automatisierungsgrad der Arbeitsabläufe, schnelle Angebotserstellung und Nachfasssteuerung
- ➔ Geführte Prozesse vom Antragseingang bis zur Policierung mit der Möglichkeit zum Upselling
- ➔ 360°-Sicht: Alle relevanten Daten auf einen Blick (Kontaktgeschichte, Anträge/Verträge etc.)
- ➔ Steuerung des Vertriebsprozesses (Wiedervorlagen, Regelwerke, Priorisierung etc.)
- ➔ Schnelle Einführung von Kampagnenprodukten

Produktvarianten direkt im CRM-System rechnen



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



Kontakt:
Faktor Zehn
 Michael Eibner
 michael.eibner@faktorzehn.de
 +49 (89) 520 311 608
 www.faktorzehn.de