

Kundenkontaktmanagement einfach und online

*Versicherungsnehmer besser betreuen – bei der HanseMerkur Versicherungsgruppe gelingt das mit einer ebenso ehrgeizigen wie eleganten Lösung. Das mit **BRAIN FORCE CRM** realisierte Vertriebs-Informationen-Portal VIS@ bündelt alle Kontaktinformationen – komplett online. Damit sind alle Kundendaten via UMTS praktisch in jedem Wohnzimmer vor Ort direkt erreichbar. Für die Vertriebspartner der HanseMerkur im Außendienst bedeutet das: Ein weitaus effizienterer Umgang mit den Kundenkontakten und eine erweiterte Beratungsfähigkeit, was die Zufriedenheit auf Seiten der Kunden erheblich steigert.*

„Die praktisch flächendeckende Verbreitung von UMTS und die Möglichkeit sicherer VPN-Tunnel – das hat uns schon bestärkt, unseren Portal-Gedanken so wie jetzt realisiert voranzutreiben,“ beschreibt Eric Spinck, Leiter der technischen Vertriebsunterstützung bei der HanseMerkur Versicherungsgruppe, die entscheidenden Rahmenbedingungen für das neue interne Online-Portal. Jederzeit Zugriff auf zentrale Kundendaten und Anwendungen, deutschlandweit vollkommen unabhängig von Netzwerkdosen und speziell konfigurierten Notebooks – davon profitieren seit Anfang 2009 die rund 600 Vertriebspartner im Außendienst.

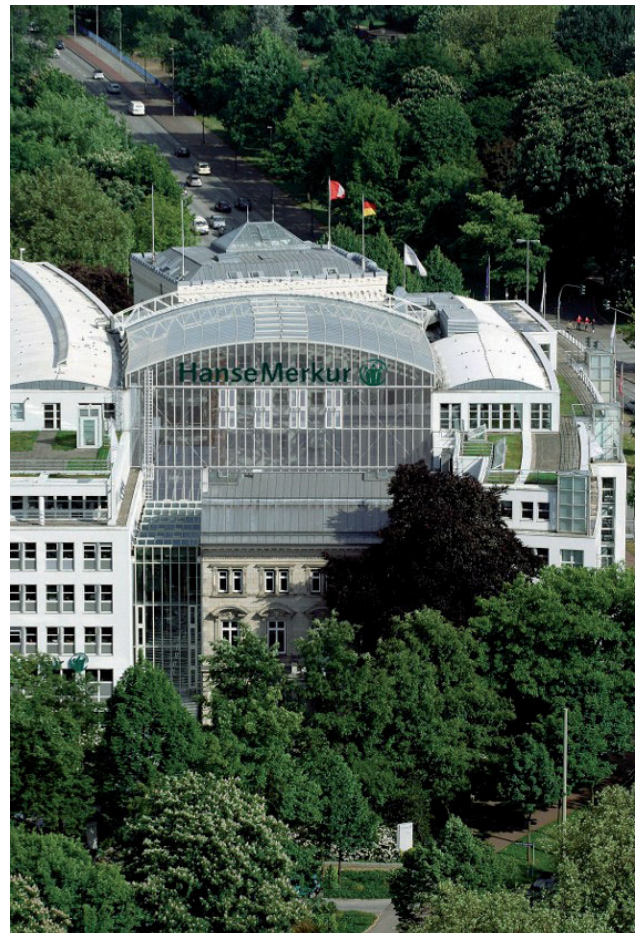
Weniger Aufwand bei der Kontaktpflege

Integriertes Interessenten-Management – dieses Kernziel setzte die HanseMerkur mit **BRAIN FORCE CRM** als Herzstück des neuen Online-Portals konsequent um. Denn jetzt gilt für die Anwender "Single-sign-on" und "Single-Point-of-Access" und damit: Einmal anmelden und alle wichtigen Informationen sind verfügbar. Die Bündelung in einem System, welches das bisherige Offline-System der Vertriebsunterstützung (VISION) und Besuchsauftragssystem (BAS) ablöste, bedeuten deutlich weniger Zeitaufwand, keinerlei Mehrfacheingaben und mehr Überblick über vertriebsrelevante Kontaktdaten.

Über sechs Millionen Datensätze

Aufgrund der hohen Anforderungen in puncto Benutzerfreundlichkeit und Performance sowie des überzeugenden Gesamtpakets fiel im Rahmen einer Ausschreibung die Entscheidung für die **BRAIN FORCE** Lösung. Über sechs Millionen Datensätze – Bestandskunden und Interessenten – müssen auf mittlere Sicht verwaltet werden. Das übernimmt VIS@. Schon der Name des Vertriebs-Informationen-Systems verdeutlicht die so wichtige Onlinefähigkeit, die **BRAIN FORCE CRM** genauso bietet wie die Portlet-Technologie.

HanseMerkur 
 Versicherungsgruppe



Portlet-fähig mit Groupware-Integration

„Unser CRM-System läuft auf jeder Plattform – unabhängig von Betriebssystem und Hardware – und ist uneingeschränkt portlet-fähig“, erklärt **BRAIN FORCE** Projektleiter Stephan Paul. Bei der HanseMerkur war die Einbindung in die bestehende Infrastruktur deshalb völlig problemlos. Die CRM-Lösung ergänzt als neue Web-Komponente nahtlos das Online-Portal und bietet eine vertriebsfördernde Groupware-Integration. Den Kunden betreffende E-Mails werden nun automatisch mit dem Datensatz im CRM verknüpft. Damit ist für den Außendienstler auf einen Blick die gesamte Kontakthistorie verfügbar.

Kunden gezielter ansprechen

„Wir setzen mit dem *BRAIN FORCE CRM* ein integriertes Kampagnen-Management um, damit wir unsere Endkunden noch gezielter ansprechen können“, beschreibt Eric Spinck die aktuell laufenden Anpassungen an die Bedürfnisse der HanseMercur Vertriebsorganisation. Damit lassen sich bei neuen Vertriebsanlässen – etwa Geburtstag, nahendem Vertragsende oder wichtigen gesetzlichen Fristen – automatisch Benachrichtigungen für den jeweiligen Vertriebspartner bzw. personalisierte Serienbriefe erzeugen sowie Interessentenanfragen gezielt steuern und kontrollieren.



Eric Spinck, Leiter der technischen Vertriebsunterstützung bei der HanseMercur Versicherungsgruppe

Deutliche Einsparung in der Administration

Ein wichtiger Nebeneffekt dieser neuen Online-Lösung: Geringere Kosten bei der Hardware. Denn aus Sicherheits- und Datenschutz-Gründen wurden die Vertriebsagenten bisher mit eigens konfigurierten Notebooks ausgestattet. Durch den sicheren Onlinezugriff fällt diese Notwendigkeit weg, was neben den grundsätzlichen Vorteilen zentraler Datenhaltung eine deutliche Kostenreduktion bei Hardware und System-Support bedeutet.

Schnelle Umsetzung – geringer Schulungsaufwand

„Die Termine wurden absolut eingehalten und alle Vereinbarungen umgesetzt“, lobt Eric Spinck und bilanziert: „Insgesamt erwies sich die Zusammenarbeit mit *BRAIN FORCE* als sehr fruchtbar.“ Diese Erfolgsbilanz spiegelt auch der Zeitrahmen des Projekt wider: Von der Pflichtenheftphase bis zum produktiven Einsatz vergingen gerade einmal fünf Monate. Zudem erweist sich *BRAIN FORCE CRM* mit seiner intuitiven Bedienung als sehr benutzerfreundlich. Die HanseMercur konnte ihre Vertriebspartner punktgenau durch ein eigenes und kostengünstiges Schulungsprogramm via Internet vorbereiten.

Ganzheitliche Beratung garantiert

„Unser Nahziel ist: Wir bündeln alle Kundeninformationen und verknüpfen sie mit unseren neuen Beratungsmodulen. So bieten wir unseren Endkunden die „Persönliche Vorsorgestrategie“ – ein Konzept, das wirklich ganzheitlich und deshalb überlegen ist“, stellt Eric Spinck zufrieden fest. Und weiter: „Wir haben uns aufgrund all der positiven Erfahrungen und Effekte mit *BRAIN FORCE CRM* zusätzlich für die ganzheitliche Beraterlösung *BRAIN FORCE Finanzanalyse Center* entschieden und setzen die Module Vorsorgeoptimierung, Gesundheitsvorsorge, Risikoabsicherung dazu ein“, ergänzt Eric Spinck. Der Außendienst kann so überzeugende Angebote verlässlich liefern, sogar direkt am Wohnzimmertisch, und insgesamt bleibt mehr Zeit für das Beratungsgespräch.

Über HanseMercur Versicherungsgruppe

Als konzernunabhängiger mittelständischer Personenversicherer bietet die HanseMercur Versicherungsgruppe mit Sitz in Hamburg seit 1969 ihren Kunden Sicherheit, Berechenbarkeit und Verlässlichkeit. Das finanziell solide und wachstumsorientierte Unternehmen hat sich durch Bestandsübernahmen und dynamische Vertriebstätigkeit seine starke Marktposition geschaffen. Mit 1.728 Angestellten und selbstständigen Agenturhabern im Innen- und Außendienst erwirtschaftete die HanseMercur 2008 einen Jahresumsatz von 895,9 Mio. Euro und verfügt über einen Kapitalanlagenbestand von 3,5 Mrd. Euro.