

Anwenderbericht

Westfalen-
Lippe



CRM Best Practice

AWARD



» Jeder, der CAS PIA nutzt,
empfindet es als Erleichterung. «

Frank Meyer, Handlungsbevollmächtigter

CAS PIA®

Webbasierte CRM-Lösung



Freie Fahrt für mehr

Service

Jedem Kunden den besten Service bieten – das ist in der Assekuranz die Herausforderung von heute, um morgen noch wettbewerbsfähig zu sein. Dieser Grundsatz gilt auch für die SVG: Daher versorgt sie mehrere Geschäftsbereiche und zahlreiche Standorte im Innen- und Außendienst mit einer 360-Grad Kundensicht – ohne in eine aufwändige IT-Infrastruktur zu investieren.

Neuer Standard im Kundenservice

Der Lastverkehr auf Europas Straßen rollt in scharfer Konkurrenz. Die SVG sorgt mit ihrem Angebot für den nötigen Versicherungsschutz, Risikomanagement, Schadensmanagement, Haftungsscheck für Logistik-Verträge, aber auch für Schulungen für Spediteure, Logistik-Dienstleister, Frachtführer, Gewerbebetriebe und Privatkunden. "Als Tochterunternehmen von SVG und KRAVAG sind wir als Assekuranz-Service verpflichtet, mehr zu bieten", erklären Thomas Straßer und Frank Meyer. Daher nahmen sich die Projektverantwortlichen der SVG Assekuranz-Services Westfalen-Lippe und Bayern vor, eine Software-Lösung zu implementieren, die es erlaubt, im Kundenservice einen neuen Standard zu setzen und die Kunden zu begeistern.

Projektziel "ambitioniert"

Angesichts der dezentralen Struktur der SVG-Geschäftsbereiche gab es im Vorfeld einiges zu bedenken. Zum Beispiel lagen geschäftswichtige Daten in unterschiedlichen Systemen verteilt. Künftig sollten alle nötigen Informationen in einer einzigen Lösung für die Mitarbeiter zu finden sein und die Geschäftsbereiche auf dieser Ebene verschmelzen. Aber bitte ohne EDV-Aufwand, ohne neue Server und am besten ohne neue Hardware. "Eigentlich suchten wir nach der 'eierlegenden Wollmilchsau'", kommentiert Meyer mit trockenem Humor das ambitionierte Projektziel.



Branche

Versicherung (Transportgewerbe)

Ziele/Anforderungen

- Professionelles Kundenmanagement
- Jedem Kunden den besten Service bieten
- Unterstützung der Kernfunktionen im Assekuranz- und Seminarbereich
- Zentral geführte Datenbank zum Kunden, gesteuert über Rechtesystem
- Neue Standards im Kundenservice: verlässliche Informationen auf Knopfdruck
- Zusammenführung der Daten aus unterschiedlichen Systemen
- Entlastung im Vertrieb und der internen

Nutzen und Vorteile

- Software-as-a-Service-Lösung mit klaren Vorteilen: Kein EDV-Aufwand, keine neue Hardware
- Überall Zugriff auf relevante Kundendaten
- Effizienzsteigerung durch automatisierte Workflows (Neukundenakquise)
- Cross-Selling dank Serien-Briefen und -Mails
- Mehr Zeit für den Kunden, Service wird proaktiv

SaaS ersetzt lokale Infrastruktur

Als moderne Alternative zum lokal installierten System bot sich die Software-as-a-Service-Variante an – kurz SaaS. Denn diese neue Technologie macht es möglich, eine CRM-Applikation an den PC-Arbeitsplätzen via Internetbrowser zu betreiben und sich auf die Leistung und Sicherheit eines externen Rechenzentrums zu verlassen. CAS PIA setzte sich gegenüber dem Wettbewerb durch. Konkret überzeugte die Lösung, weil sie Kalender,



E-Mail, Dokumentenmanagement und CTI-Anbindung integriert sowie mobiles Arbeiten für die Außendienstmitarbeiter über das Smartphone ermöglicht.



» Die Organisation der einzelnen Abläufe bringt eine enorme Zeitersparnis. »

Frank Meyer,
Handlungsbevollmächtigter

Infos über Schnittstellen auf einen Blick

Eine multifunktionale Importschnittstelle erzeugt beispielsweise aus Excel-Tabellen PIA-Aufgaben, die einem Verantwortlichen zugewiesen und in der Kundenakte archiviert werden. Außerdem benötigt man die obligatorische GDV-Schnittstelle, um regelmäßig aktuelle Kunden- und Vertragsdaten der Versicherer nach Standard des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft eV (GDV) einfließen zu lassen. Mit CAS PIA – kein Problem! Nach Einrichtung der Schnittstellen konnten die Mitarbeiter starten. Seither unterstützt CAS PIA die Kernfunktionen im Assekuranz- und Seminarbereich und zapft weitere Lösungen an. Der Hauptvorteil für die Kollegen: "Sie sind nun in der Lage, den Kunden schnelle und einfache Sofortauskunft zu geben, weil Sie alle Daten per Knopfdruck auf dem Bildschirm haben", freut sich Meyer und sein Kollege Straßer ergänzt: "Der Kunde ist begeistert, weil er schnell verlässliche Informationen erhält."

CAS PIA®

Projektdaten

- CAS PIA
- CTI-Anbindung und Mobiles Arbeiten
- Multifunktionale GDV-Schnittstelle
- CRM Best Practice Award 2010

Kunde

- SVG Assekuranz-Service GmbH, www.svg.de
- Bieten Versicherungsschutz, Risiko- und Schadensmanagement, Schulungen für Spediteure, u.v.m.
- Tochterunternehmen der SVG und KRAVAG Sach
- Zahlreiche Standorte
- SVG-Verbund rund 1000 Mitarbeiter

CAS PIA

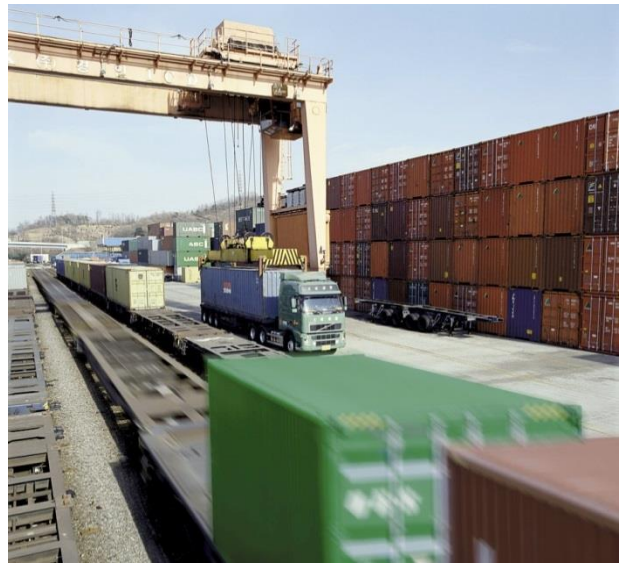
- Professionelle Kontakt-, Kunden- und Office-Management Lösung
- SaaS – Einzige Voraussetzung: Rechner & Browser
- Schnell. Sofort einsetzbar, hohe Performanz
- Sicher. Kein Investitionsrisiko, professionelle Datenhaltung

Statt Excel elektronische Kundenakte

Mit CAS PIA sind nun mehrere bisher separat geführte Geschäftsfeldinformationen miteinander vernetzt. Der Innen- und Außendienst ist auf einer Plattform zusammengeführt. Die 'Vielfacherfassung' von Adressen und Kontakten gehört der Vergangenheit an. Straßer: "Es gibt keine Medienbrüche mehr, Kundeninformation und Kommunikation sind in einer einzigen (zentral abgelegten) Akte. CAS PIA macht die Abbildung von Kennziffern und Globalinformationen viel leichter." Managementinformationen sind jetzt jederzeit, aktuell und umfassend abrufbar. Das mühselige Zusammensuchen von Daten und Infos hat sich erledigt.

Große Entlastung für Vertrieb

Die einheitliche Arbeitsweise bringt somit die Entlastung für den Vertrieb. "Unser Außendienst hat deutlich verkürzte Besuchs-Vor- und Nachbereitungszeit und somit insgesamt mehr Zeit für ihre Kunden", so Straßer weiter. "Jeder, der CAS PIA nutzt, empfindet es als Erleichterung." Die professionelle CRM-Strategie 29 Einzelprogramme und Datenquellen zu einem webbasierten Kundenmanagement zentral zu verschmelzenden war ein entscheidendes Argument, die SVG mit dem CRM Best Practice Award 2010 auszuzeichnen.



Stets eine Achsenlänge voraus

Angesichts des hervorragenden Feedbacks der Kunden und Kollegen sind Frank Meyer und Thomas Straßer mit CAS PIA mehr als zufrieden. "Unterm Strich bleibt mehr Zeit für den Kunden", resümieren Meyer und Straßer. Daher ist die SVG mit CAS PIA den Mitbewerbern stets eine Achsenlänge voraus und für den Kunden nur einen Telefonhörer weit entfernt. Das Prinzip 'Freie Fahrt für mehr Service' spricht sich schnell herum und zahlt sich langfristig aus.



Das sagen weitere Kunden:

www.cas-mittelstand.de/referenzen/kundenstimmen.html

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema webbasiertes CRM.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: caspia@cas.de

www.cas-pia.de



CAS Software AG
CAS-Weg 1 - 5
76131 Karlsruhe

