



SuperOffice CASE STORY: Skandia Versicherung Management & Service GmbH

Individuelle Kundenansprache durch elektronische Kundenakte

Viele unserer Mitarbeiter waren überrascht, dass der Übergang zu SuperOffice so problemlos vonstatten ging und dass es sich so leicht mit dem neuen CRM-System arbeiten ließ.

Klaus Rieger, IT Developer bei Skandia Versicherung Management & Service GmbH

Die Herausforderung

Die Skandia ist einer der weltweit renommiertesten Anbieter fondsgebundener Anlageformen und ein erfahrener Partner für innovative Versicherungs- und Vorsorgelösungen. Als originär schwedisches Unternehmen 1855 in Stockholm gegründet, ist die Marke Skandia nunmehr in 20 Ländern auf 6 Kontinenten präsent. Als Teil der britisch-südafrikanischen Old-Mutual-Gruppe, die 1845 gegründet wurde und in mehr als 50 Ländern operiert, gehört die Skandia heute zu einer der zehn größten Lebensversicherungen Europas.

Die deutsche Skandia ist seit 1991 in Berlin ansässig und hat sich als eines der ersten Unternehmen in Deutschland auf fondsgebundene Vorsorgelösungen spezialisiert. Auf dem deutschen Markt gilt die Skandia als Maßstäbe setzender Anbieter mit internationaler Investmentkompetenz, der mit den weltweit renommiertesten Fondsgesellschaften kooperiert.

Das Unternehmen arbeitet mit unabhängigen Geschäftspartnern zusammen, die sich täglich (oft mehrfach) mit dem Innen- und Außendienst austauschen müssen. Neben diesem regelmäßigen Datenabgleich mit dem Außendienst müssen Aktivitäten weitergeleitet, Ansprechpartner selektiert, Mailings nachgehalten und natürlich der Datenbestand aktuell gehalten werden. „Im dynamischen Markt der Finanzen ist es wichtig, sowohl effektiv zu arbeiten als auch schnell agieren zu können“, berichtet Klaus Rieger. Gesucht wurde daher eine Möglichkeit, interne Routineprozesse zu

vereinfachen sowie externe Vertriebswege mit einer Software zu kanalisieren.

Die Lösung

Im Laufe der Zeit wuchsen die Datenmengen bei Skandia enorm und schnell war klar: man benötigt ein leistungsstarkes CRM-System.

Informationen wie Kundendaten oder Verträge, die bislang in mehreren Systemen geführt wurden, sollten zentral jedem Mitarbeiter zur Verfügung stehen.

Mit SuperOffice fand man eine CRM-Lösung, die das Management von Kundendaten für die insgesamt 190 Anwender – teilweise Remote Travel User, also auswärtig arbeitende Consultants – optimal ermöglicht. Über SuperOffice sind nun alle Daten von aktiven und potenziellen Geschäftspartnern abrufbar; dies geschieht im Intranet mit Hilfe einer Weblösung. Wo es sinnvoll ist, werden die Daten mit brokerspezifischen Informationen verknüpft – eine große Hilfe bei Kundengesprächen. Eine individuelle Kundenansprache wird auch durch zahlreiche Kategorisierungsmöglichkeiten vereinfacht: in der „elektronischen Kundenakte“ sieht der Broker auf einen Blick, was bei ähnlich gelagerten Prozessen und Kunden zu welchen Ergebnissen geführt hat und kann seine Beratung dementsprechend anpassen. Neben der Anbindung an ein DMS-System arbeitet man auch mit Cognos, einem Business Intelligence Tool, um zur Entscheidungsfindung Berichte, Dashboards und Analysen erstellen zu können.

Kundennutzen im Überblick

- 14 zusätzliche Arbeitstage im Jahr pro Broker Consultant durch übersichtliche Dokumentation und Verwaltung von Kundenbeziehungen
- 10% Anstieg der Cross-Selling Umsätze
- Personalkosteneinsparung aufgrund integrierter IT-Systeme
- Verfügbarkeit finanz- und brokerspezifischer Informationen durch „elektronische Kundenakte“
- Ausweitung des Betreuungsgebietes und Erhöhung der Anzahl betreuter Broker
- Effizientere Betreuung durch einfachere Identifikation von Starsellern
- Softwarekosteneinsparung aufgrund von Anbindung bereits genutzter Systeme wie Outlook, DMS und Cognos



SuperOffice CASE STORY: Skandia Versicherung Management & Service GmbH

Individuelle Kundenansprache durch elektronische Kundenakte

Viele unserer Mitarbeiter waren überrascht, dass der Übergang zu SuperOffice so problemlos vonstatten ging und dass es sich so leicht mit dem neuen CRM-System arbeiten ließ."

Klaus Rieger, IT Developer bei Skandia Versicherung Management & Service GmbH

Dem Unternehmen ist es somit möglich, die Aufgaben und Verfahren stetig zu optimieren. Auch die Synchronisation von Terminen und Kontaktdaten zwischen SuperOffice und Outlook funktioniert automatisch und problemlos, was besonders die Travel User schätzen, die bei Skandia knapp ein Viertel der Belegschaft ausmachen.

Der Erfolg

Für Skandia als Finanzdienstleister ist es von elementarer Bedeutung, dem Kunden immer sofort mit Rat und Tat zur Seite zu stehen. Anders als beim „Einmal-Geschäft“ wie dem Autokauf, erwartet der Kunde bei Long-Term-Geschäftsbeziehungen wie Investmentberatung, Versicherungsverkauf etc., dass der zuständige Finanzberater, der so genannte Broker Consultant, stets alle wichtigen (und unwichtigen!) Daten über den Kunden parat hat. Klaus Rieger dazu: „Durch die Implementierung von SuperOffice haben wir erreicht, dass das Verwalten der Kontakthistorie so gut wie nebenher geschieht. Unsere Broker sind

sofort im Thema und verlieren keine Zeit damit, zahllose Ordner und andere Dateien zu durchforsten. Dadurch wird das Bild des kompetenten Mitarbeiter, der immer up-to-date ist und alles im Griff hat, beim Kunden positiv verstärkt und wir erreichen Zeiteinsparungen von ca. 14 Manntagen pro Consultant im Jahr.“

Wie sehr SuperOffice den Arbeitsfluss eines Broker Consultants bei Skandia beeinflusst und dieser dadurch Zeit für die Projekt- bzw. Kundenarbeit spart, sieht man z. B. bei den Kundenbesuchen. Der Mitarbeiter trägt diesen mit einem erklärenden Kommentar ein, benennt alle verantwortlichen Personen und definiert ein Startdatum. SuperOffice fordert den Bearbeiter dann automatisch auf, Folgeaufgaben zu definieren, wie zum Beispiel: „Nachbearbeiten des Besuchs“, „Verschicken der Info-CD“ etc. Zum Fälligkeitstermin wird eine E-Mail versandt, die die jeweiligen Personen an die Aufgaben erinnert. „So ist jeder immer up-to-date, ohne dass er davon manchmal überhaupt weiß“, sagt Klaus Rieger schmunzelnd. Sollte bei entsprechender

Filtereinstellung eine Aktion einmal zehn Tage überfällig sein, werden Termine und Aufgaben durch das interne Reporting dem Verantwortlichen in den Kalender gestellt.

Auf diese Weise konnte Skandia seine Arbeitsprozesse straffen und den Zeitaufwand für die Unternehmensorganisation und -verwaltung deutlich drücken. Nach inzwischen zwei Jahren im Einsatz kann Klaus Rieger ein umfassendes und realistisches Fazit über die Arbeit mit SuperOffice ziehen: „Die 190 User, die bei Skandia Deutschland mit SuperOffice arbeiten, haben die Einführung des CRM-Systems hervorragend angenommen. Was uns SuperOffice bis heute an Zeit und Kosten erspart hat, hätten wir vor zwei Jahren nicht für möglich gehalten.“



SuperOffice®

SuperOffice GmbH
Martin-Schmeißer-Weg 3b
D – 44227 Dortmund
Tel. +49 231 7586 0
Fax +49 231 7586 111
vertrieb@superoffice.de
www.superoffice.de