



## **Zurich Versicherung spricht Kunden noch individueller an**

*Analytisches CRM von SAS hilft Kundenbetreuern, Kunden gezielt zu unterstützen*

Heidelberg, 30. Juli 2015 ---- Die Zurich Versicherung Schweiz optimiert seine Kundenbetreuung mit einer analytischen CRM (Customer Relations Management)-Lösung von SAS, einem der weltgrößten Softwarehersteller. Der Versicherer ermittelt mit der Software den jeweils aktuellen Kundenwert für jeden einzelnen der rund 1,4 Millionen Kunden und stellt diese Informationen den Mitarbeitern aus Vertrieb und Kundenservice sowie dem Innendienst in einem Web-Portal zur Verfügung. Der Kundenwert wurde als Kenngröße eingeführt, um ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Kundenorientierung einerseits und der Wertorientierung des Unternehmens andererseits zu erzielen. Damit stellt die Versicherung eine strategiekonforme Steuerung seiner Vertriebs- und Marketingaktivitäten sicher, die dem Kunden gerecht wird.

Die Abteilung Kunden Analytik hatte sich dafür eine analytische Plattform mit SAS erstellt - die aber nur diesen Spezialisten zur Verfügung stand. "Wir sind uns dann aber rasch klar geworden, dass wir noch mehr gewinnen, wenn wir diese Daten und Modelle auch für die Kollegen im Vertrieb und im Kundenservice nutzbar machen", so Stephan Butz, Leiter Kunden Analytik im Marketing der Zurich Versicherung Schweiz.

Das Kundenwert Cockpit, eine einfache und leistungsfähige Web-Applikation auf Basis von SAS Software, verschafft jetzt einen Überblick über jeden einzelnen Kunden: Von den Basisdaten über die Cross-Sell-Affinitäten bis hin zur Stornogefahr sind alle Daten klar ersichtlich. Das Cockpit ist nach rund zweieinhalb Jahren produktivem Betrieb ein voller Erfolg. 1100 User pro Tag bei insgesamt 1500 Vertriebsmitarbeitern und 12.000 Kundenansichten täglich sprechen für eine flächendeckende Nutzung.

"Besonders wichtig war bei der Realisierung, dass wir gemeinsam mit SAS schnell einen greifbaren Mehrwert schaffen konnten", ist Butz überzeugt. Dabei habe sich permanente Kommunikation und Information bewährt. Das Kundenwert Cockpit sei eine - wichtige - strategische Zwischenstufe, so Butz. Die Versicherung plant zeitnah den Schritt in Richtung integriertes CRM: die Verbindung von operativem und analytischem Kundenmanagement in einem "Closed Loop".

"Das Kundenwert Cockpit der Zurich Versicherung ist ein Paradebeispiel dafür, wie ein Unternehmen mit Customer Intelligence-Lösungen schnell einen großen Mehrwert für seine Kunden und den eigenen Vertrieb schaffen kann", so Robert Schumacher, Senior Executive Customer Intelligence bei SAS Schweiz. "Wir freuen uns, dass wir das zusammen mit der Zurich realisieren konnten - und dass die Lösung sowohl das Management als auch die Vertriebsmitarbeiter überzeugt. Genauso freuen wir uns, beim Umbau des CRM-Konzeptes der Versicherung hin zum geschlossenen analytischen Kreislauf dabei zu sein."

circa 2.800 Zeichen

### **Pressekontakt**

Dr. Haffa & Partner GmbH

Herr Ingo Weber  
Burgauerstr. 117  
81929 München

haffapartner.de  
postbox@haffapartner.de

### **Firmenkontakt**

SAS Institute GmbH

Herr Thomas Maier  
In der Neckarhelle 162  
69118 Heidelberg

sas.de  
thomas.maier@ger.sas.com

SAS ist mit 3,09 Milliarden US-Dollar Umsatz einer der größten Softwarehersteller der Welt. In Deutschland hat SAS im letzten Jahr 134,3 Millionen Euro Umsatz erzielt. Damit ist SAS der größte Anbieter von Big-Data-Analytics-Software. Die SAS Lösungen helfen Unternehmen an weltweit mehr als 75.000 Standorten dabei, aus ihren vielfältigen Geschäftsdaten konkrete Informationen für strategische Entscheidungen zu gewinnen und so ihre Leistungsfähigkeit zu steigern.

Mit SAS entwickeln Unternehmen Strategien und setzen diese um, messen den eigenen Erfolg, gestalten ihre Kunden- und Lieferantenbeziehungen profitabel, steuern in Echtzeit die gesamte Organisation und erfüllen regulatorische Vorgaben.

Firmensitz der 1976 gegründeten US-amerikanischen Muttergesellschaft ist Cary, North Carolina. SAS Deutschland hat seine Zentrale in Heidelberg und weitere Niederlassungen in Berlin, Frankfurt, Hamburg, Köln und München. Weitere Informationen unter [http://www.sas.com/de\\_de/company-information.html](http://www.sas.com/de_de/company-information.html).

Anlage: Bild

