cobra CRM räumt mit veraltetem Papierarchiv auf

cobra CRM Award in Silber: Projekt bei Tier & Halter Versicherungen

(ddp direct) Konstanz, 27. November 2012. In mehr als einem Drittel aller deutschen Haushalte leben derzeit über 23 Millionen Heimtiere. Ganz oben auf der Beliebtheitsskala rangiert der Stubentiger mit knapp neun Millionen Exemplaren, danach folgt der Hund mit weit über fünf Millionen. Die Generalagentur Tier & Halter GmbH hat sich auf die Absicherung der vierbeinigen Begleiter und ihrer Besitzer spezialisiert und begegnet den stetig steigenden Zuwachsraten der Branche mit der Organisation ihres Unternehmens durch cobra CRM PRO.

Das Papierarchiv der Generalagentur Tier & Halter war meterlang und mannshoch. In der Vergangenheit hatte der Versicherer ganz klassisch elektronisch in und mit diversen Excelsheets sowie auf Papier gearbeitet. Für jede noch so kleine Aktivität wurde ein Papierbeleg ausgedruckt, der vom Mitarbeiter gegengezeichnet und im Papierordner abgelegt wurde. So zum Beispiel aus Gründen der Nachweisbarkeit der Hinweis, dass ein Kunde auf das Beratungstelefonat verzichtet oder eine Notiz, dass ein Tierarzt nach einem Beratungstelefonat noch weitere Informationen wünscht.
Das Arbeiten mit den extrem umfangreichen Excelsheets war für den Kunden nicht einfach, erinnert sich Martina Labuhn vom cobra-Partner eXe GmbH, die das Kundenprojekt vertrieblich betreut hat. Das gesamte Prozedere war kompliziert, durch fehlende Automatismen langwierig und fehleranfällig, das Handling mit dem Papier extrem platzfordernd. Suchen und Recherchieren in den Excelsheets und den Papierordnern war für die Mitarbeiter der Tier & Halter GmbH immer eine Herausforderung, fehlende Workflow-Steuerungsmechanismen machten eine für alle einheitliche und geregelte Angebotswiedervorlage unmöglich.

cobra CRM PRO für den täglichen Arbeitsprozess
Das erklärte Ziel für die Spezialagentur für Tierversicherungen und cobra Partner eXe war es, den Papierbergen Herr zu werden und mit einem schnell einführbaren CRM System eine Vertriebssteuerungs- und Kundenbindungslösung zu finden, die mit innovativen Werkzeugen den individuellen Ansprüchen der Generalagentur entspricht. Nachdem die Tier & Halter GmbH dem cobra CRM-System den Zuschlag erteilt und man gemeinsam in Workshops die individuellen Anforderungen des Kunden festgelegt hatte, lief die Software schon nach wenigen Wochen produktiv und unterstützt die 13 Mitarbeiter der Tier-Spezialversicherungsagentur nun im täglichen Arbeitsprozess. Das perfekte Adress- und Kontaktmanagement mit Dokumentenverwaltung, Telefonieanbindung und Kundenhistorie ermöglicht ein bestens vorbereitetes Kundengespräch, der Assistent für Serienbriefe und E-Mails macht gezielte Marketingaktionen zu einem Kinderspiel. Die in der CRM PRO-Version von cobra zur Verfügung stehenden freien Tabellen machen Tier- und Halterdaten samt abgeschlossener und angebotener Versicherungspolicen in Beziehungsfeldern darstellbar.
Sehr effizient können nun neue Kampagnen eingeführt werden, um eine zielgruppengerechte Ansprache aller Bestandskunden beispielsweise über eine neue Versicherungsleistung für den Hund zu garantieren. Dabei ermöglicht das ausgefeilte cobra-Berichtswesen zahlreiche Auswertungsfunktionen der unterschiedlichsten Kampagnen. War bei dem Kunden vorher eine einheitliche und geregelte Angebotswiedervorlage nahezu unmöglich, können nun mit gezielten Aktionen Neu- sowie Bestandskunden aktiv angegangen werden, betont Martina Labuhn vom cobra-Partner eXe.

Übersichtliche Kontaktdaten auf einen Blick
Eine große Herausforderung des CRM-Projekts bei der Spezialversicherung für das Tier und dessen menschlichen Freund war die Entwicklung einer Importschnittstelle für die Bestandsdatendatei im CSV-Format. Denn die Daten der Bestandskunden, die regelmäßig mit dem Versicherungsstammhaus in Uelzen angeglichen und aktualisiert werden, laufen im CSV-Format ein.
Bis zur Umsetzung unserer Lösung hatten es die Anwender für die Aktualisierung mit über 40 Spalten auf dem Bildschirm zu tun. Übersichtlich ist was anderes, erinnert sich die verantwortliche Projektleiterin Sabrina Heupgen. Mit der eigens von eXe entwickelten Importschnittstelle lassen sich die Kundendaten nun übersichtlich in cobra darstellen.

ELO-Schnittstelle bringt Effizienz ins Archiv
Zudem wurde eine ELO-Schnittstelle implementiert und mit weiteren Automatismen ausgestattet, wie z.B. gebündelte Antragsunterlagen faxen. Denn das im Versicherungsumfeld wichtigste Kriterium ist die Einhaltung des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG), das spezielle Beratungs- und Dokumentationspflichten der Versicherungsbranche festschreibt. Mit der ELO-Schnittstelle können nun innerhalb des cobra CRM PRO Systems beispielsweise alle telefonischen Beratungsgespräche schriftlich fixiert und wie alle anderen erstellten Unterlagen ordnungsgemäß und revisionssicher in einem Archiv abgelegt werden. Als weitere Workflows kommen die automatisierte Angebotsaufarbeitung oder die ordnungsgemäße Verarbeitung der Kundenerklärungen mit anschließender Überwachung des Policierungsprozesses zum Einsatz.

Mit der Einführung des cobra CRM-Systems hat die Tier & Halter GmbH das Potenzial seiner Kundenbindung deutlich verbessert und mit den aus cobra Bordmitteln zur Verfügung stehenden Funktionen die umfassenden Anforderungen der Generalagentur nach automatisierten Abläufen und Prozessen realisieren können. Sabine Kreft, Geschäftsführerin der Tier & Halter GmbH, freut sich vor allem auf die aktivere Betreuung ihrer Kunden. Hier bei uns geht es vor allem um die Absicherung der Tiere, die uns so sehr ans Herz gewachsen sind. Zukünftig werden wir mit cobra CRM aktiv auf unsere Kunden zugehen, und diese auf die besonderen Leistungen für die vierbeinigen Familienmitglieder hinweisen.

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:
http://shortpr.com/kdoi2x

Permanentlink zu dieser Pressemitteilung:
http://www.themenportal.de/software/cobra-crm-raeumt-mit-veraltetem-papierarchiv-auf-54149

Pressekontakt

cobra GmbH

Frau Katrin Gutberlet
Weberinnenstraße 7
78467 Konstanz

Katrin.Gutberlet@cobra.de

Firmenkontakt

cobra GmbH

Frau Katrin Gutberlet
Weberinnenstraße 7
78467 Konstanz

cobra.de
Katrin.Gutberlet@cobra.de

Das Konstanzer Softwarehaus cobra ist einer der führenden Anbieter von Lösungen für das Kunden- und Kontaktmanagement und ausschließlich in diesem Segment tätig. Als Pionier in diesem Bereich entwickelt und vertreibt cobra seit 25 Jahren erfolgreich innovative CRM-Lösungen für kleine, mittelständische und große Unternehmen. Das cobra-Team berücksichtigt dabei alle Aspekte für eine umfassende, übersichtliche und flexible Kundenbetreuung. Intuitive Bedienung und schnelle Effizienzsteigerung sorgen für eine hohe Akzeptanz bei den Anwendern.
Mit 150 Vertriebspartnern in Deutschland, Österreich und der Schweiz berät cobra Firmen in allen Belangen rund um das Thema CRM. Die Software-Lösungen unterstützen bei der Optimierung der Kernprozesse in Vertrieb, Marketing und Service durch die transparente Abbildung von Vertriebschancen oder die Analyse aktueller Kundendaten für Management-Entscheidungen.