



Caso di successo



CAS **genesisWorld**

Sistema informativo centrale di vendita con informazioni del cliente centralizzate

Il più grande patrimonio del principale intermediario assicurativo Assekuranz Herrmann è la fiducia dei suoi clienti. Per essere in grado anche in futuro di riconoscere e rispondere agli svariati bisogni dei suoi clienti, Assekuranz Herrmann ha installato il CRM CAS genesisWorld con il suo modulo teamWorks come sistema informativo centrale di vendita. Il sistema ora supporta in modo efficiente il brokeraggio assicurativo e il suo marketing.

Assekuranz Herrmann è un osservatore indipendente del mercato assicurativo, dove svolge il ruolo di collegamento tra assicurati e assicuratori. Il compito di un consulente indipendente è quello di trovare le condizioni più favorevoli per assicurazioni di protezione complete ed uniformi per i clienti industriali, commerciali, o privati, tenendo conto del profilo di rischio desiderato del cliente. Anche dopo che una polizza è firmata, l'azienda supporta il cliente svolgendo attività di consulenza.

Soluzione unica per personale, area servizi, rappresentanti e clienti

Lamentele da parte del personale insoddisfatto del proprio lavoro giornaliero e degli strumenti ad esso destinati fornirono la spinta iniziale per il progetto CRM. L'organizzazione interna della società sta andando anche verso un processo volto a riallineare se stessa ad una struttura customer-oriented che fornisce un supporto completo per i clienti attraverso speciali team dedicati e centri di assistenza clienti.

Una soluzione CRM da sola non era sufficiente per i dipendenti all'interno degli uffici aziendali. La soluzione avrebbe dovuto prevedere un sistema unico di informazione valido per tutti, per dipendenti nell'area servizi e dipendenti che lavorano in ufficio, per agenzie indipendenti e rappresentanti. Il sistema CRM avrebbe dovuto anche fornire l'accesso Mobile & Web e soprattutto offrire un portale supplementare. E, naturalmente, tutto doveva essere progettato in modo che le informazioni non dovessero essere gestite e amministrare più volte in programmi separati. Piuttosto che richiedere più sforzo organizzativo, la soluzione avrebbe dovuto far risparmiare una notevole quantità di lavoro ai dipendenti. La società era anche molto interessata nel creare un portale disponibile per i migliori clienti.

Veloce introduzione grazie ad una precisa pianificazione e gestione del progetto

Entro 7 mesi dalla decisione di utilizzare CAS, da sistemi già esistenti (OASIS ed altri) sono stati sviluppati e rappresentati i processi di business sul sistema CRM. I dati sono stati trasferiti dall'archivio dati non centralizzato già esistente e, soprattutto, riorganizzati.

"Il completamento di un tale progetto in un tempo relativamente breve è possibile solo con un esperto partner di progetto e una snella progettazione e programmazione", riporta orgogliosamente Michael Bertrand, Direttore IT.

Settore industriale

Assicurazione / Finanza

Obiettivi e richieste

- File centrali senza duplicazione con normalizzazione e classificazione delle anagrafiche clienti
- Dossier cliente elettronico disponibile in tutta l'azienda
- Amministrazione centralizzata dei documenti
- Piattaforma di comunicazione uniforme
- Accesso con autorizzazione e da qualsiasi cliente (Mobile & Web)
- Gestione del prodotto, qualifiche, base di conoscenza
- Strumenti di marketing/gestione delle campagne
- Integrazione al nostro software assicurativo
- Accesso mobile ai dati (laptop, client internet e cellulari)
- Portale di vendita dell'area servizi per Key Account e servizi erogati da un solo database centralizzato

Utilizzi e benefici

- Informazioni di vendita valide e aggiornate
- Organizzazione della gestione completa dei documenti
- Risparmio di tempo per la ricerca informazioni
- Piattaforma di comunicazione uniforme per l'implementazione di CI e CD
- Ottimizzazione dei tempi su molti processi
- Veloce valutazione di profili chiave, report di visite
- Miglioramento servizi alla clientela
- Dipendenti motivati da risultati raggiunti



CAS Software AG
Wilhelm-Schickard-Str. 8-12
76131 Karlsruhe, Germania

Tel.: +49 0721 9638-188
Fax: +49 0721 9638-299
E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de
Web: www.cas-crm.it

Il nostro punto forte è la fiducia dei nostri clienti. Il sistema centrale CRM e il portale cliente collegato rendono disponibili tutte le informazioni validate e aggiornate. I nostri clienti beneficiano di un miglioramento del livello di servizio offerto"

Michael Bertrand, agente di
negoiazione autorizzato e
IT Director, Assekuranz Herrmann



Dati di progetto

- In uso da febbraio 2005
- CAS genesisWorld e TeamWorks CAS in tutta l'azienda
- Implementazione in 7 mesi
- Interfaccia OASIS da NKK
- CRM Best Practice Award 2005

Cliente

Assekuranz Herrmann, Ettlingen, Germania

www.assekuranz-herrmann.de

- Over Fondata nel 1905
- Più di 120 dipendenti, 30 in area servizio
- Intermediario assicurativo che fornisce una protezione assicurativa completa e uniforme alle migliori condizioni di mercato
- Provider di servizi per i clienti industriali, commerciali e privati

Partner di progetto

CAS Software AG, Karlsruhe oder Partner

www.cas.de

CAS genesisWorld

- Gestione professionale del cliente
- CRM e intranet/extranet con database condiviso
- Supporto dei processi interni, incremento dell'efficienza
- Semplice distribuzione delle informazioni, trasparente in ogni postazione di lavoro
- Portale aziendale di servizio per il personale, i clienti, i fornitori o i partner
- Ottimo rapporto prezzo / performance
- Flessibile, integrabile, estendibile
- Prodotto pluripremiato
- Più di 220 specialisti CRM per il supporto online

Interessato?

Saremo più che felici di consigliarti come sfruttare il CRM nella tua azienda.

Puoi contattare il tuo consulente al numero +49-721-9638-188 o via mail all'indirizzo CASgenesisWorld@cas.de

Non vediamo l'ora di sentirti!

Dire addio a dati doppi e tripli

I dipendenti beneficiano della soluzione CRM in molti modi: non ci sono più dati doppi e i tempi di ricerca delle informazioni sono stati significativamente ridotti. I dipendenti possono ora fare il loro lavoro in modo migliore, più rapido ed efficiente. Con l'accesso a tutte le informazioni sui clienti, possono offrire livelli qualitativi migliori. I successi quotidiani motivano i dipendenti. Reclami sulla modalità di svolgimento del lavoro sono un ricordo del passato e ora lavorare è più coinvolgente.

La gestione degli appuntamenti e delle attività, compresa la gestione delle risorse e la pianificazione delle ferie, ha generato una risposta entusiasta. Con pochi clic, qualsiasi dipendente può visualizzare gli appuntamenti dei colleghi e la pianificazione delle ferie. Una funzione molto utilizzata è la delega dei compiti con monitoraggio del tempo di completamento. Per esempio, questa funzione fornisce una completa post elaborazione di una riunione annuale. Nessuna attività follow-up è dimenticata o portata a termine in ritardo.

L'aspetto uniforme dimostra professionalità

Il nuovo sistema di amministrazione dei documenti rende il lavoro più semplice. In passato, circa 180.000 documenti erano salvati in strutture molto complesse. Cercare un documento era complicato e richiedeva molto tempo. Con il sistema centralizzato di gestione documentale ora utilizzato, tutti i documenti si trovano in pochi secondi nel dossier del cliente o cercando una delle numerose categorie. Ora un'intera serie di modelli di documento non solo assicura uniformità, ma semplifica e velocizza il processo di creazione di nuovi documenti. Il personale può fare affidamento sull'accuratezza dei modelli di testo. In futuro, il ciclo di vita del documento assicurerà la qualità richiesta.

Sempre aggiornato

L'Intranet per i dipendenti e il portale vendite nel campo servizi per tutte le agenzie indipendenti e i rappresentanti forniscono tutte le informazioni più importanti riguardanti la vendita, costantemente aggiornate. Tutti i form attuali, le informazioni commerciali, le campagne di marketing, le informazioni sui concorrenti, e molto altro ancora può essere trovato qui. Mentre i dipendenti sono stati talvolta inondati d'informazioni in passato, la Intranet / Extranet rappresenta una fonte di riferimento per informazioni aggiornate. Una caratteristica particolarmente degna di nota è che il portale e il sistema CRM si basano su un database comune. Pertanto i documenti devono essere inseriti una sola volta. Se muniti di un'identificazione adeguata per la pubblicazione, i documenti sono anche disponibili nel CRM e / o in diversi portali.

Superare la concorrenza e assicurare lavoro futuro

Herrmann Insurance sta proponendo nuove frontiere per il progetto. Michael Bertrand guarda indietro alle origini del progetto: "Non avevamo nessuna società di riferimento che ci fornisse un orientamento e nessuna esperienza CRM nel nostro settore industriale". Non c'erano fornitori di CRM esperti di attività assicurativa e delle sue caratteristiche particolari. Ma molte volte in passato, abbiamo svolto il ruolo di pioniere e abbiamo contribuito a spingere il mercato verso il futuro, di solito con risultati positivi - com'è avvenuto anche in questa situazione."

I risultati del progetto CRM sono evidenti: oggi ogni dipendente riconosce il valore ed il significato di un cliente con un colpo d'occhio. Grazie al nostro sistema dettagliato per la classificazione e la categorizzazione dei contatti, siamo in grado di affrontare i bisogni dei clienti in maniera personalizzata, fornendo loro, in modo preciso e selettivo, risposte adeguate sulla base delle loro esigenze. Bertrand riassume l'approccio del progetto: "Non abbiamo cercato di misurare con precisione i benefici che ne sono derivati, poiché la quantificazione del beneficio non era una questione chiave". Ci interessavano invece i benefici per i dipendenti e il loro livello di soddisfazione. Il portale cliente per Key Account offrirà nuovo valore aggiunto in futuro e servirà a distinguere Assekuranz Herrmann dalla concorrenza, assicurando in tal modo la sopravvivenza della nostra azienda e dei posti di lavoro.