

Die Öffentliche Versicherung Braunschweig startet mit BSI in eine neue Ära des digitalen Marketings



Baden, 05. Dezember 2024 – Die Öffentliche Versicherung Braunschweig setzt in Zukunft verstärkt auf Marketing Automation mithilfe der CX-Software des Schweizer Herstellers BSI. Die Versicherung mit einem der dichtesten Geschäftsstellennetze Deutschlands will künftig ihre ausgeprägte Kundennähe auch digital über automatisierte Kampagnen abbilden. Es konnten bereits erste Erfolge über automatisierte Kommunikationen erzielt werden. Der Öffentlichen liegen dabei insbesondere auch der Schutz und die Sicherheit ihrer Kundendaten am Herzen.

Seit 270 Jahren steht die Öffentliche Versicherung Braunschweig für Erfolg und Tradition. Das Unternehmen ist in der Region tief verwurzelt: In rund 120 Geschäftsstellen betreuen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Öffentlichen ca. 350 000 Kundinnen und Kunden in Deutschland. Für eine flächendeckende Versorgung im Geschäftsgebiet sorgen zusätzlich drei Regionaldirektionen und sieben Schaden-Schnell-Services. Das dichte Geschäftsstellennetz der Öffentlichen unterstreicht die ausgeprägte Kundennähe. Diese möchte der Versicherer künftig auch digital intensivieren und beauftragte den unabhängigen Management- und Technologieberater BearingPoint GmbH mit der Implementierung von BSI CX – einer der marktführenden Softwarelösungen für Marketing Automation mit Fokus auf die Versicherungsbranche.

Kundennähe digital und DSGVO-konform transformiert

Mit der Entscheidung für die Marketing-Automation-Lösung des Schweizer Softwareherstellers BSI startete die Öffentliche Versicherung Braunschweig mit BearingPoint zunächst eine intensive Anlaufphase. Dazu gehörte neben der Sicherstellung der DSGVO-Konformität der Nutzung der Kundendaten auch ein Onboarding aller rund 120 Geschäftsstellen, die in die Kommunikation aktiv einbezogen worden sind. «Die erste Kampagne wurde direkt im Namen aller Agenturen ausgespielt. Das Feedback war sehr positiv – nicht nur seitens der Geschäftsstellen, sondern auch der Kunden der Öffentlichen», erläutert Daniel Klemm, Senior Technology Architect bei der BearingPoint GmbH.

Denn: «Trotz digitaler Unterstützung ist und bleibt die persönliche Nähe unserer Beraterinnen und Berater zu unseren Kunden und Kundinnen unser oberstes Ziel! Mit dem Einsatz der neuen CX-

Software verbinden wir das Beste aus der analogen und der digitalen Welt», betont Marc Knackstedt, Vorsitzender des Vorstands des regionalen Versicherers.

Die erste automatisierte Aussendung über die BSI Customer Suite erfolgte an rund 10 000 Kundinnen und Kunden der Öffentlichen und beinhaltete ein Angebot aus dem Bereich «Private Haftpflichtversicherung». Im kommenden Jahr will die Versicherung auf den ersten Erfolgen aufbauen und Kampagnen zu unterschiedlichen Vertriebs- und Servicethemen sowie zur Datenpflege initiieren. «Wir machen mit BSI CX einen grossen, sorgfältig geplanten Schritt in die digitale Marketingwelt», betont Heiko Klostermann, Bereichsleiter «Unternehmenskommunikation und Personal» bei der Öffentlichen.

Einfache Integration in bestehende Systeme

Für die Marketing-Automation-Prozesse der Öffentlichen bezieht die Softwarelösung BSI CX Kontaktdaten aus dem bestehenden ERP-System und reportet die Ergebnisse zurück. Das Reporting liefert wichtige Erkenntnisse auch für die Auswertung und Optimierung der Kampagnen. Über flexible Schnittstellen ist dies bei BSI ohne nennenswerten Programmieraufwand möglich. «Die BSI Customer Suite zeigt bei der Öffentlichen, wie gut sich unsere Software in bestehende IT-Architekturen integrieren lässt», schliesst Oliver Hechler, BSI Community Manager Insurance.

Über BSI

Der Schweizer Softwarehersteller BSI bietet mit der BSI Customer Suite eine ganzheitliche, AI-gestützte Plattform zur Digitalisierung von Kundenbeziehungen. Für Banking, Insurance, Retail und Energy & Utilities stellt BSI alles bereit, was eine exzellente Customer Experience braucht. Neben seiner langjährigen Branchenexpertise gehört dazu u.a. auch das CRM-System von BSI mit generativer 360°-Kundensicht und einem BSI Companion. Rund 230 Unternehmenskunden nutzen die Software von BSI, um ihre mehr als 150 Millionen Endkunden in ganz Europa zu erreichen. Seit der Gründung im Jahr 1996 in der Schweiz hat sich das Unternehmen als Marktführer in seinen Fokusbranchen in der DACH-Region etabliert. Zu den Kunden zählen renommierte Unternehmen wie der ADAC, die Raiffeisen Bankengruppe, Signal Iduna und PostFinance. Software und Menschen im Zusammenspiel – dafür steht BSI. www.bsi-software.com

BSI Medienkontakt

Inken Martens (Senior Marketing Managerin PR and Communications)

Telefon: +49 (0) 40 180 240 803

inken.martens@bsi-software.com

Über die Öffentliche Versicherung Braunschweig

Die Öffentliche Versicherung Braunschweig besteht aus der Öffentlichen Sachversicherung Braunschweig und der Öffentlichen Lebensversicherung Braunschweig. Sie blickt auf 270 Jahre Unternehmensgeschichte zurück und ist Marktführerin in ihrem Geschäftsgebiet, welches das ehemalige Braunschweiger Land in Südostniedersachsen und neben der Stadt Braunschweig unter anderem auch Teile von Wolfsburg, Wolfenbüttel, Helmstedt, Salzgitter und im Süden Holzminden und Bad Harzburg umfasst. In rund 120 Geschäftsstellen betreut sie in einem der dichtesten Filialnetze Deutschlands circa 350 000 Kundinnen und Kunden – und damit nahezu jede zweite Einwohnerin beziehungsweise jeden zweiten Einwohner ihrer Region. Eine Verantwortung, die bei der Öffentlichen sehr ernst genommen wird: als verlässlicher regionaler Partner, der nah dran ist an den Bedürfnissen und Wünschen der Menschen direkt vor Ort.

Öffentliche Versicherung Braunschweig Medienkontakt

Sebastian Heise (Unternehmenskommunikation / Pressesprecher)

Telefon +49 (0) 531 202 14 49

sebastian.heise@oeffentliche.de

Bildmaterial



Hauptgebäude Öffentliche Versicherung
Braunschweig

Credits: ÖVBS



Marc Knackstedt, Vorsitzender des Vorstandes,
Öffentliche Versicherung Braunschweig

Credits: ÖVBS



Heiko Klostermann, Bereichsleiter Unternehmenskommunikation
und Personal,

Öffentliche Versicherung Braunschweig

Credits: ÖVBS



Daniel Klemm, Senior Technology Architect,

BearingPoint GmbH

Credits: BearingPoint



Oliver Hechler, Community Manager Insurance, BSI

Credits: BSI