

SIGNAL IDUNA ermöglicht mit BSI personalisierte Beratungs- und Serviceerlebnisse

Die SIGNAL IDUNA Gruppe bietet ihren Kunden mit dem CRM-Hersteller BSI Service- und Vertriebskommunikation aus einem Guss.

Baden, 29. April 2021 – Der Software-Hersteller BSI gibt die Zusammenarbeit mit SIGNAL IDUNA bekannt. Die SIGNAL IDUNA gehört zu den großen Versicherungsgruppen in Deutschland. Um ihren Versicherten zusätzliche personalisierte Kundenerlebnisse zu bieten, richtet die Gruppe ihre Digitalisierungsstrategie gemeinsam mit BSI für die Zukunft neu aus. Vertrieb, Service und Marketing bietet sie zukünftig eine zentrale digitale Plattform.

Internet und mobile Kommunikation haben die Verbrauchergewohnheiten massiv verändert. Damit geht ein erheblicher Druck zur Anpassung von Kundenservice und Organisationsstrukturen einher – auch im Versicherungssektor. Vor diesem Hintergrund war SIGNAL IDUNA unter verschiedenen namhaften Software-Anbietern auf der Suche nach einem Partner für ihr digitales Kundenbeziehungs-Management. Ziel für den Versicherer war es, auf Basis einer schlanken CRM-Lösung, Kundenanfragen über alle Kanäle hinweg parallel, reibungslos und effizient bearbeiten zu können. Mit ihrer Proof-of-Concept-Demonstration konnte sich BSI von ihren Wettbewerbern absetzen. Den Ausschlag für dieses Ergebnis gaben vor allem die Marktreife und Qualität der BSI Customer Suite, die starke Position von BSI auf dem Software-Markt in der DACH-Region sowie die umfangreiche Versicherungs-Expertise. «Mit BSI haben wir uns für einen branchenerfahrenen Software-Partner entschieden, der das Thema Digitalisierung unseres Kunden-Managements offensiv angeht. Das Team von BSI ist für unsere Wünsche und Anliegen jederzeit offen und setzt Lösungen konstruktiv um», begründet Dr. Christian Bielefeld, Vorstandsmitglied bei SIGNAL IDUNA, den Entscheid für BSI.

Digitale Plattform: Lückenlose 360°-Kundensicht und zusätzliche personalisierte Customer Journeys

BSI bildet eine homogene Systemlandschaft zur Konsolidierung der Kundendaten und ermöglicht eine 360°-Sicht auf die Kundeninformationen. Die Bearbeitungsprozesse, wie beispielsweise Vertragsänderungen des Außen- wie Innendienstes, werden per Workflow-Steuerung verschlankt.

Das senkt die Prozesszeit und damit den Betriebsaufwand und erlaubt eine bedarfsorientierte und effiziente Kundenbetreuung über alle Service- und Vertriebseinheiten hinweg. Auf Grundlage der Kundenhistorie können Vertrieb und Marketing mittels Customer Journeys individuelle Angebote automatisiert ausspielen.

Einbindung der SDA-Service-Plattform

Die Integration der offenen SDA-Service-Plattform für die Digitalisierung des Prozess- und Kunden-Managements in BSI ist dabei zentral. Durch die Anschlussfähigkeit an die Open-Industry-Plattform und des damit verbundenen Plattformgedankens steht SIGNAL IDUNA ein mächtiges digitales Ökosystem mit innovativen Technologien zur Verfügung.

Nächste Meilensteine sind gesetzt

Seit Mitte 2019 ist BSI bei zehn Versicherungsagenturen der SIGNAL IDUNA-Mutter im Pilotbetrieb live. Der Pilot wird von User Researchern eng begleitet und evaluiert. Der weitere Rollout des agilen Projekts ist für die nächsten vier Jahre ab 2021 vorgesehen und bereits durchgetaktet: Nach und nach werden weitere Vertriebseinheiten angebunden und das Contact Center sowie das Marketing zentral integriert.

BSI Medienkontakt

Kontakt

Charlotte Malz, +41 (0)417668633
charlotte.malz@bsi-software.com
BSI Business Systems Integration AG
Täfernweg 1, CH-5405 Baden
www.bsi-software.com

Pressekontakt

Daniel Bastan, +49 89 628 175 16
WE Communications
dbastan@we-worldwide.com

Über BSI

Impress your customer – das ist unser Versprechen an Sie. Dank unseren smarten Softwarelösungen für Customer Relationship Management (CRM) und Marketing Automation erreichen Sie Leads und Kunden da, wo sie sind und begleiten sie durch die gesamte Customer Journey. Bei BSI gehen Beratung, Software-Entwicklung und -Implementierung Hand in Hand. BSI bietet eine der führenden Omnichannel-Suiten im Markt und Lösungen von CRM über Customer Experience bis zu Data Management. Unsere Lösungen bieten eine breite Funktionalität und die nahtlose Anpassung an individuelle Kundenbedürfnisse – spezialisiert für Retail, Banking und Insurance. Das Ergebnis: Eine überraschend einfache und intuitive Bedienung sowie ein Experience Management, das Endkunden begeistert. BSI wurde 1996 in der Schweiz gegründet und beschäftigt über 338 Mitarbeiter an Standorten in Baar, Baden, Bern, Darmstadt, Düsseldorf, Hamburg, München und Zürich.

Über SIGNAL IDUNA

Handwerker und Gewerbetreibende gründeten zu Beginn des 20. Jahrhunderts in Dortmund und Hamburg kleine Unterstützungskassen, aus denen die heutige SIGNAL IDUNA Gruppe hervorging. Unter dem Dach der SIGNAL IDUNA finden sich auch Spezialversicherer für den öffentlichen Dienst sowie ein komplettes Angebot an modernen Finanzdienstleistungen. Dazu gehören beispielsweise Bausparprodukte, Immobilienfinanzierungen und Investmentanlagen. Die Kernkompetenz der Gruppe liegt in der Absicherung aller Lebensrisiken der privaten Haushalte und in der massgerechten Risikodeckung für die Betriebe der mittelständischen Wirtschaft. Die SIGNAL IDUNA Gruppe erzielt Beitragseinnahmen von rund 6,1 Milliarden Euro. Sie betreut mehr als zwölf Millionen versicherte Personen und Verträge.