

Signal Iduna setzt auf BSI für effizientes Management von Kundenanliegen und 360°-Kundensicht

Baden, 22. November 2022 – **Signal Iduna zählt zu den grössten Versicherungsgruppen Deutschlands. Auf die sich stetig wandelnden Verbrauchergewohnheiten und die damit einhergehenden Anforderungen an den Kundenservice reagiert der Versicherer mit der Einführung der BSI Customer Suite des Softwareherstellers BSI. Die zentrale digitale Plattform schafft die Grundlage für Standardisierung, Stärkung der Zusammenarbeit und hochintegrierte Prozesse – und damit die Basis für eine effiziente und personalisierte Kundenbetreuung.**

Kunden von Signal Iduna platzieren ihre Anliegen über verschiedene Kanäle und erwarten eine individualisierte und zeitnahe Bearbeitung. Um eine effizientere und schnellere Bearbeitung der Kundenanliegen sicherzustellen war Signal Iduna auf der Suche nach einer technischen Lösung und entschied sich für das CRM-System von BSI. Mithilfe dessen soll die gesamte Service-Infrastruktur verbessert und eine zukunftsfähige Plattform zum Lösen sämtlicher Kundenanliegen geschaffen werden.

Spartenübergreifende 360°-Kundensicht mit der BSI Customer Suite

Mit der BSI Customer Suite, die sowohl im Vertrieb als auch in den verschiedenen Service-Einheiten im Innendienst genutzt wird, können bestehende Prozesse leicht verknüpft und Kundendaten allen Beteiligten zur Verfügung gestellt werden. Das ermöglicht eine spartenübergreifende 360°-Kundensicht für alle Nutzerinnen und Nutzer. Durch eine medienbruchfreie Integration aller Kanäle können Kunden über das Kommunikationsmittel ihrer Wahl kommunizieren, ohne dass Informationen verloren gehen. Die Software wird zukünftig in allen kundennahen Organisationseinheiten eingesetzt, wodurch allen Beteiligten dieselben Informationen zur Verfügung stehen. Damit gelingt Signal Iduna eine bedarfsorientierte und effiziente Kundenbetreuung über alle Service- und Vertriebseinheiten hinweg sowie eine erhöhte Datentransparenz für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Mehr Produktivität durch Customer Loyalty Teams

Während es bislang Teams für verschiedene Sparten gab, die für verschiedene Kundenanliegen verantwortlich waren, werden Kontaktaufnahmen der Kunden ab sofort thematisch sogenannten Customer Loyalty Teams (CLTs) zugeordnet. Das ermöglicht eine einheitliche Unterstützung aller Servicepunkte (Vertrag, Schaden, Leistung und Vertrieb). Beispielsweise kümmert sich ein Team um

alle Vertragsabschlüsse, ein anderes um Bescheinigungen und Nachweise unabhängig von der betroffenen Versicherungssparte. Die Zuordnung von verschiedenen Anliegen, die per E-Mail, Telefon oder als interne Weiterleitung aus einer anderen Abteilung eingehen, erfolgt dabei mithilfe eines maschinellen und skillbasierten Routings von Einzelaufträgen weitestgehend automatisiert durch eine Dritt-Software. Aufträge werden intelligent und dynamisch den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen zugeordnet, die den Fall möglichst abschliessend bearbeiten können. Die Bearbeitung erfolgt über ein sparten-neutrales Dashboard in der BSI Customer Suite. Dieses bietet eine 360°-Kundensicht und Informationen zum Anliegen sowie die Möglichkeit, das Anliegen in den Umsystemen zu bearbeiten.

Einführung der neuen E2E-Service-Infrastruktur

Die Einführung der BSI Customer Suite ist nur ein Bestandteil einer modernen Infrastruktur von Signal Iduna, um den Kundenservice erfolgreich zu transformieren. Für die Bearbeitung von schriftlichen Kundenanliegen und Telefonaten hat der Versicherer verschiedene Produkte in den Bereichen Input Management, Auftragsmanagement, Sprachportal und Routing im Einsatz. Weitere Systeme, die eingebunden wurden, sind das Dokumenten-Archiv, die heutige Postkorb-Lösung und das Aussendienst-Portal. Im Februar 2022 starteten die ersten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Signal Iduna die Arbeit mit BSI CRM. Seit der Einführung konnten innerhalb der ersten sechs Monate 60 000 abgeschlossene Schrifthanliegen sowie 240 000 Telefonie-Anliegen verarbeitet werden. «Die erfolgreiche Umsetzung des Projekts und die schnellen Erfolge waren nur durch die gute Zusammenarbeit und Kommunikation mit BSI möglich. All die Systeme, Schnittstellen und die Vielzahl an involvierten Teams haben zu einer hohen Komplexität geführt, die von und mit BSI erfolgreich bewältigt wurde. Kundenanliegen können nun effizienter bearbeitet werden. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Kunden profitieren gleichermaßen», fasst Timm Krieger, Verantwortlicher für die Transformation bei Signal Iduna das Projekt zusammen.

Ausblick

Bislang arbeiten einige Einheiten im Innendienst und der freie Vertrieb mit dem neuen System. In den nächsten Monaten sollen weitere Teams in den Service-Einheiten und dem Aussendienst mit der Arbeit über das neue CRM-System beginnen. Parallel dazu werden weitere Funktionen ausgebaut: Dunkelverarbeitung von Anliegen, Integration von Daten sowie die Anbindung weiterer Systeme zur Vereinheitlichung der Prozesse. All diese Funktionen werden in der BSI Customer Suite vereint. Damit

steht Signal Iduna ein digitales Ökosystem mit innovativen Technologien zur Verfügung, das je nach Bedarf weiterentwickelt werden kann.

BSI Medienkontakt

Kontakt

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

Pressekontakt

Katharina Söltenfuß, +49 89 62 81 75 03
WE Communications
ksoeltenfuss@we-worldwide.com

Über BSI

Der Schweizer Softwarehersteller BSI bietet mit der BSI Customer Suite eine ganzheitliche Plattform für die Digitalisierung der Kundenbeziehung. Für Retail, Banking, Insurance und Energy & Utilities hält BSI alles bereit, was es für exzellente Customer Experience braucht. Die Basis dafür stellt die langjährige Branchenexpertise dar. In der Versicherungsindustrie gilt BSI als Marktführer für CRM-Software. 130 Banken, Versicherer und Handelsunternehmen erreichen darüber rund 27 Millionen Endkunden in ganz Europa. Das 1996 in Baden gegründete Unternehmen ist mit weiteren 7 Standorten und rund 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Deutschland und der Schweiz vertreten. Zu den Kunden zählen Firmen und Organisationen wie ADAC, Signal Iduna und HDI und weitere marktführende Unternehmen in Europa. www.bsi-software.com