

WWK nutzt BSI für den «WWK Arbeitsplatz der Zukunft»

Baden, 15. Juni 2023 – Die WWK Versicherungen mit Sitz in München zählen zu den renommiertesten Versicherungsdienstleistern Deutschlands. Gegründet als Witwen- und Waisenkasse im Jahre 1884, vertrauen mittlerweile über 1.3 Millionen Kunden der WWK und ihren rund 1300 Mitarbeitenden. Die komplexe Vielfalt an IT-Systemen, von denen viele bereits veraltet waren, belastete die Prozesse im Unternehmen und verursachte hohe Kosten. Mit der BSI Customer Suite will die WWK ihre Systemlandschaft verschlanken, durch die Migration in die Cloud ihre IT entlasten und eine einheitliche Plattform für alle Interaktionen mit den Kunden und Vertriebspartnern etablieren.

Mit entscheidend für den Schritt hin zu einer neuen IT-Lösung war das Bestreben, den Kunden und Vertriebspartner noch stärker ins Zentrum der eigenen Arbeit zu stellen – über Marketing, Vertrieb und Service hinweg. Damit geht die WWK weit über das althergebrachte CRM-Verständnis hinaus.

Kundennähe und Branchenkompetenz als Zünglein an der Waage

In der finalen Runde des Auswahlprozesses für die neue Lösung standen BSI sowie weitere marktführende Wettbewerber. Überzeugt haben die Schweizer dabei durch ihre Kundennähe, vor allem aber auch durch ihre Branchenkompetenz: wesentliche Funktionalitäten, auch mit Blick auf regulatorische Anforderungen, sind bei BSI bereits im Standard enthalten. Zudem können im Rahmen des sogenannten «Be Involved»-Ansatzes Kunden selbst Feedback zu den Branchenlösungen von BSI geben und somit die Entwicklung der Software beeinflussen. Von diesen Optimierungen profitiert die WWK nun von Anfang an und kann selbst an der Weiterentwicklung der Lösung mitwirken.

Eine einzige Plattform für Vertrieb, Marketing und Service

Die BSI Insurance Industry Cloud adressiert bereits in ihrer Standardversion in grossem Umfang die Vorstellungen der WWK. Sie versetzt die WWK Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Lage, abteilungsübergreifend auf eine konsolidierte, stets aktuelle Datenbasis zuzugreifen: Es spielt keine Rolle, über welchen Kanal ein Kunde oder Vertriebspartner seine Informationen dem Unternehmen zuspielt und welcher Mitarbeiter über welches Endgerät auf die Daten zugreift. Die WWK Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, aber auch der WWK Eigenvertrieb und potenziell sogar angebundene Makler werden die Lösung nutzen. Sie alle greifen zukünftig auf die gleiche Datenbasis zurück, was nahtlose Prozesse im Kundenkontakt ermöglicht. Grundlage hierfür ist die BSI Customer Suite.

Stammdatenmanagement: Ausbau der Zusammenarbeit schon geplant

«Wir haben vor, unsere Kunden- und Vertriebsprozesse auf Basis der BSI Lösung noch durchgängiger, serviceorientierter und transparenter zu gestalten. Dazu haben wir erfolgreich einen Piloten in Produktion genommen und werden diesen für weitere Nutzergruppen sukzessive ausbauen. Dabei setzen wir auf eine langfristige, partnerschaftliche und gegenseitig befruchtende Zusammenarbeit mit BSI», sagt Dr. Henri Siemens, Leiter der WWK IT.

«Wir freuen uns, die WWK mit unserer Expertise in der Versicherungswirtschaft dabei unterstützen zu können, ihre Kunden noch besser zu betreuen – im Sinne einer konsequenten Customer Centricity», schliesst Oliver Hechler, Community Manager Insurance bei BSI ab.

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

Alexander Schultz, +49 89 62 81 75 18

WE Communications

aschultz@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 9 Standorten und rund 440 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Deutschland und der Schweiz vertreten. Zu den Kunden zählen Firmen und Organisationen wie ADAC, die Raiffeisen Bankengruppe, Signal Iduna und PostFinance sowie weitere marktführende Unternehmen in Europa. www.bsi-software.com