

## Concordia entscheidet sich für BSI CRM

### Concordia Versicherungen löst Eigenentwicklung ab und führt BSI CRM als Agentursystem ein

Baden, 08.03.2017 – **BSI kann die Concordia Versicherungen als Kunden gewinnen. 1200 Mitarbeitende werden künftig unterstützt durch BSI CRM ihre Kunden ganzheitlich zu ihren Versicherungslösungen beraten. Ziel ist es, mit dem modernen Agentursystem die 360°-Kundensicht und damit eine umfassende und individuelle Kundenbetreuung zu ermöglichen.**

Die Unternehmensgruppe der Concordia Versicherungen mit Hauptsitz in Hannover steht seit mehr als 150 Jahren im Dienste ihrer Kunden. 1200 Mitarbeiter und ein dichtes Netz von Concordia Vertretungen und Geschäftspartnern sorgen für die Betreuung der Versicherungskunden. Der Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit stellt mit seinen Tochtergesellschaften eine Gemeinschaft mit etwa 2.6 Millionen Verträgen und rund EUR 824 Millionen Umsatz dar.

#### Branchenlösung deckt Bedürfnisse ab

Zu den Vertriebswegen gehören eine Ausschliesslichkeitsorganisation, Makler und Maklerverbände. Für die Ausschliesslichkeitsorganisation löst Concordia nun das bestehende Agentursystem ab und führt BSI CRM Indigo ein – aus gutem Grund, wie Gunnar Minkwitz, Leiter des Geschäftsbereichs IT bei den Concordia Versicherungen, betont: «Auf der Suche nach einer in der Versicherungsbranche etablierten CRM-Lösung stiessen wir auf BSI CRM. Die CRM-Standardlösung für Versicherungen deckt bereits einen Grossteil unserer Anforderungen ab. Zudem erlaubt sie die Integration bestehender Concordia Anwendungen und die 360°-Kundensicht für unsere Agenturen.»

In dem durchdachten Standard überzeugten auch die geführten Prozesse, die Mobilität von BSI CRM, die einfachen Konfigurationsmöglichkeiten sowie die Optionen, im Sinne einer Multichannel-Strategie laufend Kommunikations- und Self-Service-Kanäle zu ergänzen sowie das ausgeklügelte Lead- und Kampagnenmanagement zu nutzen. Ein weiteres wichtiges Argument aus Sicht des Vertriebs ist die gute Einbettung der bestehenden Systeme wie die Tarifierungen sowie die Möglichkeiten für eine schmale Offline-Nutzung (Aktenkofferfunktion).

Mit BSI CRM löst Concordia eine Eigenentwicklung ab. «Wir wollen auf eine zukunftsfähige Architektur setzen, die einfach bedienbar ist und von Concordia-Mitarbeitenden intern gewartet und weiterentwickelt werden kann. BSI CRM erfüllt diese Kriterien mit einem releasefähigen Produkt und

überzeugt zudem mit zahlreichen zufriedenen Referenzkunden sowie einem sehr guten Preis-Leistungsverhältnis», sagt Gunnar Minkwitz.

### Mehrwert für Anwender und Kunden

Concordia will mit der Einführung von BSI CRM die Qualität in der persönlichen Beratung weiter optimieren. Die zentrale Administration, aktuelle Daten, die Integration in Office- und Social-Media-Funktionen sowie die einfache 360°-Kundensicht werden künftig einen Beitrag dazu leisten. Zudem erlaubt BSI CRM durchgängige Selektionsmöglichkeiten. «Die Standard-Software kommt mit wenigen Eigenentwicklungen aus. Erprobte Konzepte wie das Datenmodell und die Berechtigungslogik erlauben uns eine rasche Einführung. Wir gehen davon aus, dass sich nach Einführung der Betriebsaufwand für das Agentursystem deutlich reduzieren wird», so Gunnar Minkwitz.

«Unser Versicherungs-Produkt BSI Insurance hat inzwischen eine solche Reife erlangt, dass wir die Anforderungen der Versicherungsgruppe sehr gut abdecken können. Concordia wird nach nur 15 Monaten mit einem voll funktionsfähigen Release auf Basis der Open-Source-Datenbank PostgreSQL durchstarten», sagt Oliver Hechler, Geschäftsführer BSI Deutschland und Leiter der Branchen-Community Versicherungen. Neben den rechtlich selbständigen Agenturen sowie von Concordia ausgezeichneten Maklern können auch ausgewählte Mitarbeitende nach einer intelligenten Berechtigungslogik auf die CRM-Lösung zugreifen. «Wir freuen uns darauf, Concordia ein zuverlässiger Partner auf dem Weg in die Digitalisierung zu sein», schliesst Oliver Hechler.

Link: [www.concordia.de](http://www.concordia.de)

### Kontakt

Claudia Gabler, +41 (0)31 850 12 13, [claudia.gabler@bsi-software.com](mailto:claudia.gabler@bsi-software.com)

Catherine B. Crowden, +41 (0)56 484 16 24, [catherine.crowden@bsi-software.com](mailto:catherine.crowden@bsi-software.com)

BSI Business Systems Integration AG

Täfernweg 1, CH-5405 Baden

[www.bsi-software.com](http://www.bsi-software.com)

**Wir entwickeln Software an der Nahtstelle zum Kunden.** BSI CRM, das Kernprodukt von BSI, schafft einfache Abläufe mit 360°-Sicht in Verkauf, Marketing und Service. Mit BSI Contact Center, BSI PoS, BSI CTMS sowie Speziallösungen bieten wir fokussierte Produkte für jede Branche und Aufgabe. Offene Technologie (Java/Eclipse) garantiert dabei Effizienz, Individualität und Zukunftssicherheit. Von unserer Software profitieren täglich über 120 000 Anwender in Unternehmen wie ABB, Actelion, AMAG, Basler Versicherungen, Die Schweizerische Post, ERGO Direkt, Lidl, Münchener Verein,



PostFinance, Privatbank Metzler oder Walbusch. Dahinter steht die harte Arbeit von 250 Ingenieuren und Projektleitern – in Baar, Baden, Bern, Darmstadt, Düsseldorf, Frankfurt am Main, München, Zürich. Und überall dort, wo Sie uns brauchen.