

## ASPECTA Lebensversicherung AG „VIP“

### Case Study

## Referenzprojekt:

### ASPECTA Lebensversicherung AG „VIP“

#### BRANCHE

Finanzdienstleistungen [Versicherungen]

#### ART DER ANWENDUNG

Vertriebspartner-Extranet

#### LANDESVERSIONEN

- Deutschland
- Belgien
- Italien
- Österreich
- Schweiz
- Spanien

Die ASPECTA Lebensversicherung AG gehört zur ASPECTA Global Group AG, die sich unter dem Dach des Talanx-Konzerns, der drittgrößten deutschen Versicherungsgruppe, auf das Lebensversicherungsgeschäft in Europa konzentriert. Grundlage ihrer Unternehmenspolitik ist die Spezialisierung auf den Vertrieb ihrer Produkte über Makler und Mehrfachagenten. Seit ihrer Gründung wurde in allen Unternehmenskennziffern eine hervorragende Entwicklung erreicht und sie gehört damit zu den innovativsten Versicherungsanbietern am Markt. Das unternehmerische Konzept, das auf die Deckung des steigenden Bedarfs an Versicherungen zur Absicherung und zum Vermögensaufbau ausgerichtet ist, hat somit seine Bewährungsprobe bestanden.

#### HERAUSFORDERUNG

Der Vertrieb der ASPECTA Lebensversicherung AG operiert weltweit primär über ein nach nationalen Märkten segmentiertes Partnernetzwerk.

Aufgrund der Komplexität dieser Vertriebsstruktur und der damit verbundenen Kommunikationsverluste und -schwierigkeiten wurde die Optimierung der entsprechenden Prozesse auf Basis webgestützter Applikationen als strategisches Ziel benannt.

Die Aktivitäten der unabhängigen Vertriebspartner sollten zukünftig onlinegestützt, optimaler und in einem eigens dafür vorgesehenen Extranet begleitet werden. Hierbei stand neben der Bereitstellung vertriebsunterstützender Informationen die Dynamisierung und Verein-fachung der Kommunikation mit den Vertriebspartnern im Vordergrund.

Die Spirit of Selling GmbH wurde damit beauftragt, eine strategische Grundlage zu formulieren und diese unter der Prämisse der modularen Erweiterbarkeit umzusetzen, sowie die Möglichkeit einer internationalen Adaption zu schaffen.

## LÖSUNG

Das von der Spirit of Selling GmbH entwickelte, passwortgeschützte Extranet für Vertriebspartner, die VIP-Suite, ermöglicht einen zeitnahen und flexiblen Austausch von vertriebsunterstützenden Informationen. Die entsprechenden Inhalte werden lückenlos an die Vertriebspartner weitergetragen und fördern damit eine gesamtheitliche Marketingkommunikation sowie eine Flexibilisierung der Prozessabläufe.

Das Repertoire an Kernfunktionalitäten der VIP-Suite orientiert sich unmittelbar am Anforderungsprofil der Versicherungsbranche und versorgt die Vertriebspartner zeitnah mit erfolgsentscheidenden Informationen. Hierzu zählen neben dem personalisierten Nachrichtenbereich u. a.: (1) Das Antragstracking. Die Vertriebspartner können mit diesem Modul, den aktuellen Bearbeitungsstatus als auch die Daten bereits abgeschlossener Kundenanträge abfragen. (2) Die Antragsstatistik. Über diese Funktionalität können die Vertriebspartner eigene oder mitarbeiterbezogene Umsätze nach Zeiträumen oder Produktkategorien auswerten. (3) Die Kundenverträge. Hier kann der Vertriebspartner den aktuellen Bestand von Kundenverträgen aufrufen und ansehen. (4) Der Fondsinfodienst. Dieses Modul ermöglicht den Vertriebspartnern, tagesaktuelle Fondsdaten und konfigurierbare Entwicklungs-Charts abzurufen. (5) Das E-Shopping-Modul. Über diese Funktionalität können vertriebsunterstützende Werbematerialien, Verkaufsunterlagen und Software-Lösungen der ASPECTA Lebensversicherung AG online bestellt werden. (6) Das Außenstandsverzeichnis. Hier werden die offenen Posten als Statusbericht für Vertriebspartner angezeigt. (7) News-Service. In diesem Bereich sind aktuelle Meldungen zu finden, die über eine passwortgeschützte Administrationsumgebung zugestellt werden. Es können persönliche News an einem Vertriebspartner als auch allgemeine News an mehrere Vertriebspartner eingepflegt und verwaltet werden.

Um den administrativen Aufwand für die ASPECTA Lebensversicherung AG zu reduzieren, kann der registrierte Vertriebspartner die Zugriffsdaten seiner Mitarbeiter über eine separate Administrationsfunktion selbst einrichten und pflegen.

Dem Schutz der sensiblen Kundendaten vor widerrechtlichen Zugriffen oder Beschädigungen galt ein besonderes Augenmerk. Um eine höchstmögliche Sicherheit zu gewährleisten, werden tagesaktuell nur die notwendigen Daten der realen Bestände für die webbasierte Verwendung gespiegelt.

## ERGEBNIS

Die Kommunikation mit den Vertriebspartnern sowie die vertriebsunterstützende Informationsbereitstellung werden primär über das Extranet VIP-Suite gesteuert.

Seit 1999 behauptet sich das Konzept der Spirit of Selling GmbH und wird seitdem auf Basis dieser strategischen Grundlage kontinuierlich ausgebaut und für weitere nationale Märkte adaptiert.