

Kundenmanagementsystem

HDI-Gerling Leben Vertriebsservice AG – Vorsorge Management

Case Study

Referenzprojekt:

Kundenmanagementsystem

HDI-Gerling Leben Vertriebsservice AG – Vorsorgemanagement

In der HDI-Gerling Leben Vertriebsservice AG (HG-LVS) sind alle nationalen Vertriebsaktivitäten der HDI-Gerling Leben Holding zusammengefasst. Die Gesellschaft hat bundesweit ca. 400 Mitarbeiter. Knapp die Hälfte davon sitzen in der Zentrale in Köln. Von hier aus werden alle Vertriebsaktivitäten für die freien Vermittler in Deutschland gesteuert und koordiniert.

Kern der Vertriebsstruktur der HDI-Gerling Leben Vertriebsservice AG ist der flächendeckende regionale Maklervertrieb mit den 3 Bereichen Nord (Berlin), Mitte (Köln) und Süd (München) und den zugeordneten 12 Vertriebsdirektionen in Hamburg, Hannover, Münster, Düsseldorf, Köln, Mainz, Mannheim, Stuttgart, München, Nürnberg, Leipzig und Berlin. Die knapp 200 Mitarbeiter dieser Vertriebseinheiten betreuen insgesamt ca. 7000 freie Vermittler nach dem Motto "all business is local".

Durch den Bereich Vorsorgemanagement wird der Vertrieb von bAV-Produkten abgedeckt.

HERAUSFORDERUNG

Für den Vertrieb Vorsorgemanagement (bAV) der HG-LVS soll eine Online-Verwaltungsplattform entwickelt werden, welche in der täglichen Arbeit aber auch in organisatorischen Aktivitäten unterstützt.

Um eine solche Plattform zu erstellen, müssen die für die gewünschten Features relevanten Bereiche und Prozesse im Unternehmen beleuchtet und analysiert werden.

Das Hauptziel ist die systematische Erfassung und Verwaltung der Kundendaten (Unternehmen und Mitarbeiter), Antragsdaten der Mitarbeiter, sowie die Abbildung von organisatorischen Features.

Zentrale Fragestellungen waren:

- Welche Informationen werden in welcher Form vom Vertrieb und der Vertriebsunterstützung benötigt?
- Welches sind die Kernaufgaben die durch die Plattform unterstützt werden sollen?
- Welche Prozesse sollen zukünftig durch die Plattform gestützt/geführt werden
- ...

Hieraus werden anschließend die konkreten Anforderungen definiert und in konzeptionellen und technischen Umsetzungsplänen dokumentiert.

LÖSUNG

Das Kundenmanagementsystem ist eine online Anwendung, die über den Browser bedient und in einer gesicherten Umgebung betrieben wird. Der Zugriff ist ausschließlich über das HG-LVS-Netz möglich.

Das Kundenmanagementsystem ist das zentrale System im bAV-Vertrieb zur Verwaltung und weiteren Verwendung der Kunden- und Antragsdaten. Auch das Dienstleistungsgeschäft (Beratungsleistungen) kann über die Plattform verwaltet werden.

Zusätzlich stellt die Vertriebsplattform das zentrale organisatorische Arbeitsmedium für den Außendienstmitarbeiter dar.

Folgende zentrale Module werden durch das Kundenmanagementsystem zur Verfügung gestellt:

- Startseite
 - Aktuelle Aufgaben / Tickets
 - Aktuelle Termine
 - ...
- Kunden
 - Verwaltung Firmen und Mitarbeiter
 - Ablage von weichen Daten
 - Korrespondenzen
 - Etc.
- Anträge
 - Verwaltung
 - Aufträge (Dienstleistungen)
- Organisation
 - Aufgaben
 - Tickets
 - Terminverwaltung (Synchronisation mit MS Outlook) inkl. Gruppenkalender
 - Notizen

Das Look & Feel wurde im Corporate Design des Unternehmens klassisch und modern sowie unter Berücksichtigung von optimaler Usability gestaltet.

ERGEBNIS

Das Kundenmanagementsystem ist das Hauptinstrument für die tägliche Arbeit der Außendienstmitarbeiter der HDI-Gerling Leben Vertriebsservice AG / Vorsorgemanagement.

Die standardisierte Erfassung und Verwaltung der relevanten Informationen stellt die Kernfunktionalität dar.