

Generali-Tochter Envivas führt BSI CRM ein

Optimiertes Interessenten-Management dank hoher Integration und flexibler Cloud-Lösung

Baden, 21. Oktober 2019 – Die Envivas Krankenversicherung, ein 100-prozentiges Tochter-Unternehmen der Generali Deutschland und Partnerin der Techniker Krankenkasse, umsorgt Kunden künftig mit BSI CRM. Im neuen Servicecenter in Leipzig werden 50 Contact-Center-Agenten die Cloud-Lösung für die optimierte telefonische Betreuung von Interessenten und Neukunden nutzen. Der hohe Grad an Integration sorgt für positive Mitarbeiter- und Kundenerlebnisse, hohe Transparenz und Effizienz.

Die Envivas Krankenversicherung macht sich für ihre rund 1.6 Millionen Kunden und deren Gesundheit stark – und zwar sowohl mit privaten Zusatzversicherungen wie auch mit exzellentem Kundenservice. Weil es für den ersten Eindruck keine zweite Chance gibt, baut Envivas hierfür ein internes Servicecenter für 50 Mitarbeiter in Leipzig auf. Diese werden künftig Interessenten und Neukunden zentral betreuen.

Neues Service Center für exzellente Service-Erfahrungen

Für diesen Zweck evaluierte Envivas ein passendes CRM-System, welches sowohl den Anforderungen der Krankenversicherung als auch deren Contact Center gerecht wird. Fündig wurde das Unternehmen bei BSI Business Systems Integration AG. «Die massgeschneiderte Lösung deckt unsere Bedürfnisse optimal ab und bereitet uns auch ideal auf zukünftige Service-Erlebnisse vor», erklärt Matthias Kettner, Projektleiter und Gruppenleiter Envivas CustomerService.

Envivas nutzt BSI CRM als Cloud-Lösung, was einen hohen Grad an Flexibilität, Release-Fähigkeit sowie einen reibungslosen Betrieb sicherstellt. Als Schweizerisches Unternehmen mit vier Niederlassungen in Deutschland sind die BSI Server für Envivas sicher in Deutschland stationiert – ein wichtiges Kriterium für die Datensicherheit seitens Envivas.

Agil zum Ziel

Die Einführung von BSI CRM ist Teil eines umfassenden Change-Prozesses: Der vormals ausgelagerte First-Level-Kundenservice wird neu intern abgebildet, mit einem eigens dafür rekrutierten Contact Center Team in Leipzig. «Unser Ziel ist sowohl eine hervorragende User als auch Customer Experience», erklärt Matthias Kettner.

Bei der Realisierung entschied sich Envivas für die von BSI empfohlene agile Projektmethodik, welche für einen effizienten Projektfortschritt und ein lösungsorientiertes, kollegiales Teamwork sorgt.

BSI CRM wird an die relevanten Umsysteme angebunden, damit die Agenten in nur einem System arbeiten müssen. Dieses erfüllt die hohen Sicherheitsanforderungen in Bezug auf Datensicherheit und DSGVO. Geführte Prozesse unterstützen die Mitarbeiter in der Kundenberatung bis hin zum Abschluss. Eine Vielzahl manueller Tätigkeiten wird mit der CRM-Einführung automatisiert, sodass sich die Mitarbeiter voll und ganz den Kunden und deren Anliegen widmen können.

«Unser Anspruch ist es, Kunden sehr gut und schnell zu betreuen. Die 360°-Kundensicht in BSI CRM sowie die historisierten Infos, welche den Mitarbeitern zentral und transparent zur Verfügung stehen, in Verbindung mit dem Omnichannel-Konzept von BSI sind dabei absolut passend», sagt Matthias Kettner.

«BSI bietet uns mit der agilen, flexiblen Plattform für CRM, Contact Center und Marketing-Automation die Sicherheit, Neukunden und potenziell auch bestehende Kunden optimal auf ihrer Customer Journey zu begleiten: auf dem Kanal ihrer Wahl, zum richtigen Zeitpunkt und mit dem richtigen Angebot. Dass wir die Lösung nahtlos integrieren und selbst konfigurieren können, sind ebenfalls wichtige Kriterien, mit welchen uns BSI überzeugte. Wir freuen uns darauf, unsere Interessenten und Neukunden im neuen Service Center der Envivas mit einem nahtlosen Rundumservice zu begeistern», fasst Matthias Kettner zusammen.

Links:

www.bsi-software.com/contactcenter

www.bsi-software.com/insurance

www.envivas.de

Kontakt

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

Charlotte Malz, +41 (0)41 766 86 33, charlotte.malz@bsi-software.com

BSI Business Systems Integration AG

Täferweg 1, CH-5405 Baden

www.bsi-software.com

Alle reden von Digitalisierung – BSI lässt Taten sprechen. Software von uns macht Unternehmen erfolgreicher und Anwender glücklich. BSI CRM zählt zu den führenden Omnichannel-Plattformen im

Markt. Hinzu kommen innovative Anwendungen wie die Marketing-Automation- und Digitalisierungs-Plattform BSI Studio, smarte Branchenlösungen für Banking, Insurance, Retail, Health Insurance und Life Science. Immer mit dabei: 360°-Sicht auf alle Daten und echter Fullservice, von A wie Analyse bis Z wie Zufriedenheit. Robuste Technologie, die heute überzeugt – und für morgen und übermorgen bereit ist. Von unserer Software profitieren täglich über 120 000 Anwender in Unternehmen wie Basler Versicherungen, Die Schweizerische Post, Die Bayerische, ERGO, Hermes, HDI, Gothaer, Lidl, Münchener Verein, PostFinance, Privatbank Metzler, Sprüngli oder Walbusch. Dahinter steht die passionierte Arbeit von 330 Software-Ingenieuren und Projektleitern – in Baar, Baden, Bern, Darmstadt, Düsseldorf, Hamburg, München, Zürich. Und überall dort, wo Sie uns brauchen.