



Anwenderbericht

CAS PIA®

Branche

Versicherung (Transportgewerbe)

Ziele/Anforderungen

- Jedem Kunden den besten Service bieten
- Unterstützung der Kernfunktionen im Assekuranz- und Seminarbereich
- Zentral geführte Datenbank zum Kunden, gesteuert über Rechtesystem
- Neue Standards im Kundenservice: verlässliche Informationen auf Knopfdruck
- Zusammenführung der Daten aus unterschiedlichen Systemen
- Entlastung im Vertrieb und der internen Organisation
- Obligatorische GDV-Schnittstelle
- Mobiles Arbeiten für die Außendienstmitarbeiter

Nutzen und Vorteile

- Software-as-a-Service-Lösung mit klaren Vorteilen: Kein EDV-Aufwand, keine neue Hardware
- Zugriff auf Kundendaten durch Organisation auch bei Urlaub oder Krankheit von Mitarbeitern
- Effizienzsteigerung durch verbesserte Neukundenakquise und strukturierte Nutzung des Bestands
- Kennziffern und Globalinformationen abbilden
- Mit Serien-Briefen und -Mails Cross-Selling Potenziale nutzen
- Vernetzung von separat geführten Geschäftsfeldinformationen
- Keine Vielfacherfassung von Kontakten
- Einheitliche Arbeitsweise sorgt für Entlastung
- Mehr Zeit für den Kunden
- Der Service wird proaktiv

Freie Fahrt für mehr Service

Jedem Kunden den besten Service bieten – das ist in der Assekuranz die Herausforderung von heute, um morgen noch wettbewerbsfähig zu sein. Dieser Grundsatz gilt auch für die SVG: Daher versorgt sie mehrere Geschäftsbereiche, zahlreiche Standorte und über 200 Mitarbeiter im Innen- und Außendienst mit einer 360-Grad Kundensicht – ohne in eine aufwändige IT-Infrastruktur zu investieren.

Neuen Standard im Kundenservice setzen

Der Lastverkehr auf Europas Straßen rollt in scharfer Konkurrenz. Die SVG sorgt mit ihrem Angebot für den nötigen Versicherungsschutz, Risikomanagement, Schadensmanagement, Haftungsscheck für Logistik-Verträge, aber auch für Schulungen für Spediteure, Logistik-Dienstleister, Frachtführer, Gewerbebetriebe und Privatkunden. "Als Tochterunternehmen von SVG und KRAVAG sind wir als Assekuranz-Service verpflichtet, mehr zu bieten", erklären Thomas Straßer und Frank Meyer-Volke. Daher nahmen sich die Projektverantwortlichen der SVG Assekuranz-Services Westfalen-Lippe und Bayern vor, eine Software-Lösung zu implementieren, die es erlaubt, im Kundenservice einen neuen Standard zu setzen und die Kunden zu begeistern.

Projektziel "ambitioniert"

Angesichts der dezentralen Struktur der SVG-Geschäftsbereiche gab es im Vorfeld einiges zu bedenken. Zum Beispiel lagen geschäftswichtige Daten in unterschiedlichen Systemen verteilt. Künftig sollten alle nötigen Informationen in einer einzigen Lösung für die Mitarbeiter zu finden sein und die Geschäftsbereiche auf dieser Ebene verschmelzen. Aber bitte ohne EDV-Aufwand, ohne neue Server und am besten ohne neue Hardware. "Eigentlich suchten wir nach der 'eierlegenden Wollmilchsau'", kommentiert Meyer-Volke mit trockenem Humor das ambitionierte Projektziel.

SaaS ersetzt lokale Infrastruktur

Als moderne Alternative zum lokal installierten System bot sich die Software-as-a-Service-Variante an – kurz SaaS. Denn diese neue Technologie macht es möglich, eine CRM-Applikation an den PC-Arbeitsplätzen via Internetbrowser zu betreiben und sich auf die Leistung und Sicherheit eines externen Rechenzentrums zu verlassen. CAS PIA setzte sich gegenüber dem Wettbewerb durch. Konkret überzeugte die Lösung, weil sie Kalender, E-Mail, Dokumentenmanagement und CTI-Anbindung integriert sowie mobiles Arbeiten für die Außendienstmitarbeiter über das Smartphone ermöglicht.

 **CAS Mittelstand**
A SmartCompany of CAS Software AG

CAS Software AG
Wilhelm-Schickard-Str. 8-12
76131 Karlsruhe

Tel.: +49 (0)721 9638-188
Fax: +49 (0)721 9638-299
E-Mail: CASgenesisWorld@cas.de
Internet: www.cas-mittelstand.de

„Die Organisation der einzelnen Abläufe bringt eine enorme Zeitersparnis.“

Frank Meyer-Volke,
Handlungsbevollmächtigter
SVG Assekuranz-Service
Westfalen-Lippe GmbH



Projektdaten

- CAS PIA an 300 Arbeitsplätzen
- Integration von Kalender, E-Mail, Dokumentenmanagement und CTI-Anbindung
- Mobiles Arbeiten mit dem Smartphone für Außendienstmitarbeiter
- Multifunktionale Importschnittstelle; durch GDV-Schnittstelle fließen aktuelle Kunden- und Vertragsdaten nach vorgegebenen Standards in die Software ein
- CRM Best Practice Award 2010 gewonnen

Kunde

SVG Assekuranz-Service GmbH
www.svg-assekuranz.de

- Bieten Versicherungsschutz, Risiko- und Schadensmanagement, Schulungen für Spediteure, u.v.m.
- Tochterunternehmen der SVG und KRAVAG Sach
- Zahlreiche Standorte

CAS PIA

- **Effizient.** Auf die Zielgruppe angepasstes Kontaktmanagement
- **Einfach.** SaaS – Einzige Voraussetzung: Rechner & Browser
- **Schnell.** Sofort einsetzbar, hohe Performanz
- **Kostengünstig.** Attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis
- **Flexibel.** Zugriff auf die Daten, jederzeit und überall
- **Sicher.** Kein Investitionsrisiko, professionelle Datenhaltung

Interessiert?

Informieren Sie sich gleich auf www.cas-pia.de über die Möglichkeiten für Ihr Unternehmen.

Sie erreichen unsere Kundenbetreuung unter +49 721 9638-188 oder per Mail an info@cas-pia.de.

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

Infos über Schnittstellen auf einen Blick

Eine multifunktionale Importschnittstelle erzeugt beispielsweise aus Excel-Tabellen PIA-Aufgaben, die einem Verantwortlichen zugewiesen und in der Kundenakte archiviert werden. Außerdem benötigte man die obligatorische GDV-Schnittstelle, um regelmäßig aktuelle Kunden- und Vertragsdaten der Versicherer nach Standard des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft eV (GDV) einfließen zu lassen. Mit CAS PIA – kein Problem! Nach Einrichtung der Schnittstellen konnten die Mitarbeiter starten. Seither unterstützt CAS PIA die Kernfunktionen im Assekuranz- und Seminarbereich und zapft weitere Lösungen an.

Der Hauptvorteil für die Kollegen: "Sie sind nun in der Lage, den Kunden schnelle und einfache Sofortauskunft zu geben, weil Sie alle Daten per Knopfdruck auf dem Bildschirm haben", freut sich Meyer-Volke und sein Kollege Straßer ergänzt: "Der Kunde ist begeistert, weil er schnell verlässliche Informationen erhält."

Statt Excel elektronische Kundenakte

Mit CAS PIA sind nun mehrere bisher separat geführte Geschäftsfeldinformationen miteinander vernetzt. Der Innen- und Außendienst ist auf einer Plattform zusammengeführt. Die 'Vielfacherfassung' von Adressen und Kontakten gehört der Vergangenheit an. Straßer: "Es gibt keine Medienbrüche mehr, Kundeninformation und Kommunikation sind in einer einzigen (zentral abgelegten) Akte. CAS PIA macht die Abbildung von Kennziffern und Globalinformationen viel leichter." Managementinformationen sind jetzt jederzeit, aktuell und umfassend abrufbar. Das mühselige Zusammensuchen von Daten und Infos hat sich erledigt. Die einheitliche Arbeitsweise bringt somit die Entlastung für den Vertrieb.

"Unser Außendienst hat deutlich verkürzte Besuchs-Vor- und Nachbereitungszeit und somit insgesamt mehr Zeit für ihre Kunden", so Straßer weiter. "Jeder, der CAS PIA nutzt, empfindet es als Erleichterung." Die professionelle CRM-Strategie 29 Einzelprogramme und Datenquellen zu einem webbasierten Kundenmanagement zentral zu verschmelzenden war ein entscheidendes Argument, die SVG mit dem CRM Best Practice Award 2010 auszuzeichnen.

Stets eine Achsenlänge voraus

Angesichts des hervorragenden Feedbacks der Kunden und Kollegen sind Frank Meyer-Volke und Thomas Straßer mit CAS PIA mehr als zufrieden. "Unterm Strich bleibt mehr Zeit für den Kunden", resümieren Meyer-Volke und Straßer. Daher ist die SVG mit CAS PIA den Mitbewerbern stets eine Achsenlänge voraus und für den Kunden nur einen Telefonhörer weit entfernt. Das Prinzip 'Freie Fahrt für mehr Service' spricht sich schnell herum und zahlt sich langfristig aus.



Mit CAS PIA ist der Innendienst mit dem Außendienst bestens vernetzt.