

Projekte

Computer Aided Sales – Beratungssoftware für die ERGO Versicherungsgruppe

Für die optimierte und zielgruppengerechte Vermarktung ihrer Versicherungsangebote legt die Hamburg Mannheimer Versicherungs-AG großen Wert auf eine differenzierte und individuelle Beratung ihrer Kunden. Deshalb lässt sie von der Agentur May-Production in Zusammenarbeit mit Technik und Medien eine komplexe Beratungssoftware entwickeln, die ihre Außendienstmitarbeiter im Kundengespräch umfassend unterstützt und gleichzeitig zu Schulungszecken eingesetzt werden kann.

Aufgabenstellung

Aufgabe von Technik und Medien ist es, die programmtechnische Struktur der Beratungssoftware zu entwerfen und umzusetzen. Dabei ist ein umfangreiches Anforderungspaket zu erfüllen:

Die Beratungssoftware soll das individuelle Vertriebsgespräch unterstützen, indem sie den Gesprächsverlauf strukturiert, attraktiv aufbereitete Informationen anbietet, die Erfassung von Kundendaten ermöglicht, die Kundensituation analysiert und in Abhängigkeit der Versorgungssituation geeignete Versicherungsprodukte vorschlägt. Die Beratungssoftware soll den Außendienstmitarbeiter einerseits durch das Kundengespräch führen, andererseits aber auch verschiedene Optionen der Gesprächseröffnung anbieten, um somit eine individuelle Vorgehensweise zu ermöglichen. Sie muss darüber hinaus über zahlreiche Schnittstellen mit anderen Anwendungen der Hamburg Mannheimer wie z. B. der zentralen Kundendatenbank oder verschiedenen Tarifrrechnern kommunizieren und den Gesprächsverlauf für die Nachbereitung reproduzieren können. Nicht zuletzt soll die Anwendung leicht aktualisiert und erweitert werden können.

Umsetzung

Mit der CAS Beratungssoftware entsteht eine intelligente Anwendung, die in 20 verschiedenen Beratungsmodulen zur Alters- und Risikovorsorge sowie zur Vermögensbildung individuelle Versorgungssituationen ermittelt und Optimierungsvorschläge zum Schließen von Versorgungslücken unterbreitet. Dabei sind die Kundendatenbank und verschiedene Tarifrrechner der Hamburg Mannheimer voll in die Beratungssoftware integriert, so dass auf den Kunden zugeschnittene Produktvorschläge sofort berechnet werden können.

Um angesichts dieser Komplexität einen praktikablen Einsatz vor Ort zu gewährleisten, wurde eine klar strukturierte Programmoberfläche entwickelt. Im Hintergrund findet die Verwaltung der Datenobjekte statt. Obwohl über 3000 Parameter ständig abgeglichen werden, kann der Außendienstmitarbeiter mit einer benutzerfreundlichen und attraktiv gestalteten Oberfläche arbeiten, ohne selbst komplizierte Berechnungen anzustellen oder einzelne Daten aus einer Anwendung in andere übertragen zu müssen.



t:m
Technik und Medien

Technik und Medien GmbH
Gneisenaustraße 70
D - 10961 Berlin
Tel. 030 / 695 090 59
Fax 030 / 695 090 60
email: info@tm-online.de
www.tm-online.de

Projekte

Computer Aided Sales – Beratungssoftware für die ERGO Versicherungsgruppe



Die anschauliche Darstellung der Inhalte und der modulare Aufbau, durch den die Software leicht erweitert werden kann, sind weitere Stärken des Programms. Die hohe Funktionalität wird durch die intelligente Verknüpfung folgender Anwendungen erreicht:

In der **Analyse** erfasst der Außendienstmitarbeiter relevante Kundendaten, die mit der zentralen Kundendatenbank der Hamburg Mannheimer abgeglichen werden können. Zusätzlich kann er Daten (z.B. von Eheleuten) miteinander in Beziehung setzen. Wechselt er in die **Beratung**, werden die erfassten Kundendaten automatisch übernommen. Sie dienen dem **Tarifrechner** im Hintergrund als Grundlage für Berechnungen des aktuellen Versorgungsstandes oder von konkreten Versicherungs- oder Kapitalanlageangeboten, die in der Beratung ausführlich besprochen werden können. Anschauliche Animationen verdeutlichen die veränderte Versorgungssituation für den Kunden. Ohne den linearen Ablauf der Beratung zu verlassen, kann jederzeit die **Informationsebene** aufgerufen werden. Dort stehen multimedial aufbereitete Argumentationshilfen und Hintergrundinformationen zu gesellschaftspolitischen Entwicklungen, den Produkten der ERGO Versicherungsgruppe oder auch spezifische Konditionen für Verbände zur Verfügung.

Für die anschließende Nachbearbeitung können alle Beratungsgespräche und Angebote abgespeichert und neu geladen werden.



Projektdaten

Auftraggeber: Hamburg Mannheimer Versicherungs-AG
Projektleitung, Konzeption und Anwendungsdesign: Agentur May-Production, Berlin
Programmierung, Koordination: Technik und Medien GmbH
Projektbeginn: Januar 2001