




CUSTOMER SUCCESS STORY

Ganzheitliche Kundenberatung nach Maß

PROVINZIAL

Die Versicherung der  Sparkassen

Getreu dem Unternehmensmotto „Immer da, immer nah“, legt die Westfälische Provinzial Versicherung AG großen Wert darauf, ihren Kunden ein verlässlicher Partner zu sein. Für einen umfassenden Service bei der Kundenberatung hat sich der Versicherer für die Cegeka Beratungsanwendungen Finanzanalyse Center und Risikoabsicherung entschieden. Zusammen mit der bereits eingesetzten FINAS Vorsorgeoptimierung verfügt die Westfälische Provinzial über eine qualifizierte Software zur ganzheitlichen Beratung von Privatkunden.

Schon seit beinahe 10 Jahren setzt die Westfälische Provinzial im Beratungsprozess auf die Analyseanwendung FINAS Vorsorgeoptimierung. Das System unterstützt die Berater darin, die komplexen fachlichen Inhalte des Themas Altersvorsorge verständlich darzustellen und die optimale Lösung zur Schließung möglicher Versorgungslücken zu finden. Bei der Entwicklung der Software waren die Mitarbeiter aus dem Fachbereich der Provinzial intensiv eingebunden.

HERAUSFORDERUNG

- Softwarelösung zur qualifizierten, ganzheitlichen Beratung von Privatkunden
- Flexible Abbildung unternehmensspezifischer Vertriebsansätze
- Durchgängiger Vertriebsprozess ohne Mehrfacheingaben

ÜBER DIE WESTFÄLISCHE PROVINZIAL VERSICHERUNG

Mit rund 1,8 Millionen Kunden ist die Westfälische Provinzial Versicherung unangefochtener Marktführer in Westfalen. Als serviceorientierter Rundumversicherer bietet die Provinzial in einem starken Verbund mit den Sparkassen und der LBS maßgeschneiderten Versicherungsschutz für Privat- und Firmenkunden. Entscheidend für den Erfolg ist das dichte Vertriebsnetz mit über 450 Geschäftsstellen und 1.250 Filialen des Verbundpartners Sparkasse.

„Immer da – immer nah“ lautet der Slogan der Provinzial. So erreichen 95 % aller Kunden ihre Geschäftsstelle in weniger als 10 Minuten. Die enge und dynamische Zusammenarbeit mit jeder einzelnen Geschäftsstelle ermöglicht es, den Kunden an jedem Ort eine kompetente Beratung zu bieten.

www.provinzial.com



„Der schließlich erreichte hohe Qualitätsstandard der FINAS Vorsorgeoptimierung ist nicht zuletzt auch das Ergebnis der engagierten Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern der Provinzial und Cegeka“, so Dr. Jan-Robert von Milczewski, zuständiger Projektleiter bei Cegeka.

FLEXIBLE STANDARDSOFTWARE MIT INDIVIDUELLEM DESIGN

Ein wesentlicher Grund für unsere Entscheidung, auf die FINAS Vorsorgeoptimierung zu setzen, war unter anderem die Möglichkeit unsere eigenen Vorstellungen mit einzubringen. Mit Cegeka konnten wir die **Vorteile einer echten Standardsoftware** nutzen, ohne auf die notwendige Individualität einer auf unser Unternehmen zugeschnittenen Lösung zu verzichten“, erklärt Heinz Willemsen aus der Abteilung Marketing / Fachkoordination Vertrieb. Aufgrund der positiven Resonanz aus dem Vertrieb wird die FINAS Vorsorgeoptimierung bis heute kontinuierlich weiterentwickelt. Neben fachlichen Erweiterungen wie der Ergänzung des Bedarfsfelds „Krankentagegeld“ erfolgte in 2013 ein komplettes Redesign der Anwendung auf das neue smart FINAS-Bedienkonzept – selbstverständlich wieder unter Berücksichtigung der spezifischen Erfordernisse der Westfälischen Provinzial.

PROFESSIONELLE RUNDUM-BERATUNG VON PRIVATKUNDEN

Der Auslöser für die Entscheidung zum Einsatz der Cegeka Beratungsanwendungen Finanzanalyse Center und Risikoabsicherung war der Wunsch des Vertriebs der Westfälischen Provinzial nach einer professionellen **ganzheitlichen Beratungslösung**.

“In dem durch und durch partnerschaftlichen Verhältnis beweist Cegeka hier immer wieder ihr Kundenverständnis und ihre Zuverlässigkeit.”

THOMAS DIERKES

Abteilung Marketing /
Marktbearbeitung West, Westfälische
Provinzial Versicherung AG

„Dabei haben wir unsere Vertriebsmitarbeiter von Beginn an mit ins Boot geholt, um so eine hohe Akzeptanz der Lösung zu gewährleisten. Wichtiges Kriterium im Auswahlprozess war vor allem die **Flexibilität** der Software. Diese sollte in der Lage sein, unsere vertrieblichen Ansprüche und Prozessabläufe exakt abzubilden. Die **Anpassungsfähigkeit** der FINAS Software an unsere individuellen Anforderungen hat uns überzeugt! Dabei waren natürlich auch die guten Erfahrungen aus unserer langjährigen Partnerschaft mit Cegeka ausschlaggebend“, erläutert Thomas Dierkes aus der Abteilung Marketing / Marktbearbeitung West.

Mit dem FINAS Finanzanalyse Center steht den Beratern der Westfälischen Provinzial nun ein Werkzeug zur übergreifenden Betrachtung des Kunden und ein **komfortabler Einstieg in die Beratung** zur Verfügung. „Es war äußerst positiv, dass wir unsere Vertriebsansätze 1:1 in den Cegeka Anwendungen abbilden konnten“, fassen Thomas Dierkes und Heinz Willemsen zusammen. Je nach Kundensituation kann der Anwender im Finanzanalyse Center zwischen einer **ganzheitlichen, anlass- oder produktbezogenen Beratung** unter Berücksichtigung der jeweiligen Zielgruppe wählen. Unterstützt wird er hierbei durch ein Ampelsystem, welches dem Kunden mögliche Bedarfe aufzeigt.

Analog zur FINAS Vorsorgeoptimierung, ermöglicht die FINAS Risikoabsicherung eine übergreifende Analyse von privaten Risiken im Bereich der Sachversicherung. Durch den **strukturierten Aufbau** des Beratungsprozesses lassen sich eventuelle **Lücken und Unterdeckungen schnell identifizieren**. Zahlreiche erläuternde Hinweise und Bilder helfen den Beratern im Gespräch bei ihrer Argumentation. Im Ergebnis ermittelt die FINAS Risikoabsicherung automatisch eine Empfehlung zur Verbesserung der Absicherung des Kunden.

TIEFE INTEGRATION FÜR MAXIMALEN BEDIENKOMFORT

Da die Westfälische Provinzial auch das Agentursystem von Cegeka nutzt, war eine extrem schnelle und kostengünstige Anbindung der Beratungsanwendungen möglich. Beim Start des FINAS Finanzanalyse Centers werden automatisch alle relevanten Kundendaten sowie Informationen über bereits vorhandene Versicherungen des Kunden übernommen. Der **Erfassungsaufwand** für die Berater wird somit **auf ein Minimum reduziert**. Darüber hinaus ist im Vorsorgeoptimierer das Tarifierungssystem der Westfälischen Provinzial über eine Schnittstelle angebunden. So werden auf Tastendruck gleich die Ergebnisse zur Lückendeckung berechnet – ohne weitere Dateneingabe.

LÖSUNG

- FINAS Finanzanalyse Center zur **übergreifenden Betrachtung** von Privatkunden
- FINAS Vorsorgeoptimierung, und FINAS Risikoabsicherung zur detaillierten Analyse der Bereiche **Personenvorsorge** und **Komposit**
- **Vollständige Integration** der Beratungskomponenten in das Agentursystem und die Tarifierungsprogramme (nur Vorsorgeoptimierung)



DR. JAN-ROBERT VON MILCZEWSKI
Projektleiter Cegeka

VORTEILE

- **Praxisnaher**, effizienter Beratungsprozess
- Unterstützung durch Einbindung **unternehmensspezifischer Verkaufsargumente**
- Komfortable, einfache Bedienung
- **Schnelle Umsetzung**, geringer Kostenaufwand

„Durch die **tiefe Integration** der FINAS Beratungskomponenten in unsere vorhandenen Systeme können wir unserem Außendienst ein Maximum an Bedienkomfort bieten“, erklärt Christoph Sostmann aus der Abteilung IT/ITK Vertrieb Außendienst 2.

FINAS FÖRDERCENTER ALS SCHNELLE VERKAUFSHILFE

Welche Förderungen kann ich für meine Altersvorsorge vom Staat bekommen? Diese Frage können Vertriebsmitarbeiter der Westfälischen Provinzial ihren Kunden mit dem FINAS Fördercenter in wenigen Minuten sofort beantworten. „Das FINAS Fördercenter ist der ideale Appetizer zum Thema Vorsorge“, bestätigt Michael Zahn, Cegeka Produktmanager. „Alle potenziellen Förderungen des Kunden – von Riester, Rürup bis hin zum Pflegebahr – werden auf einen Blick angezeigt und die konkreten Vorteile anhand dynamischer Grafiken anschaulich und leicht verständlich dargestellt.“

SCHNELLE UMSETZUNG DURCH EINGESPIELTE PROJEKTTEAMS

„Bei allen gemeinsamen Projekten war von Anfang an die pragmatische und zielorientierte Zusammenarbeit zwischen Cegeka und uns ein besonderer Vorteil“, betont Christoph Sostmann. „Zudem konnten wir durch die gut eingespielten Projektteams auf beiden Seiten Zeit sparen und ein gutes Ergebnis erzielen. Es ist ein großer Pluspunkt, dass wir über die Jahre konstant unsere festen persönlichen Ansprechpartner bei Cegeka haben, die uns jederzeit bei fachlichen und technischen Fragen unterstützen. Das findet sich heutzutage nur noch selten bei einem IT-Dienstleister. Mit Cegeka haben wir auf lange Sicht einen zuverlässigen und kompetenten IT-Partner gefunden.“

*“Die Anpassungsfähigkeit
der FINAS Software hat uns
überzeugt.”*

THOMAS DIERKES

Abteilung Marketing /
Marktbearbeitung West, Westfälische
Provinzial Versicherung AG
