



Besserer Informationsfluss in den kundenbezogenen Prozessen

Kundenprofil

Die Elvia Reiseversicherungs-Gesellschaft Schweiz, führender Anbieter von Reiseversicherungen und professionellen Assistance-Dienstleistungen, gehört zur internationalen Mondial Assistance Group. Sie versichert 3,5 Millionen Personen pro Jahr. 2004 bearbeiteten 104 Beschäftigte über 40 000 Assistance-Fälle.

Ausgangssituation

Der Aussendienst hatte keinen direkten Zugriff auf die im IBM-AS-400-System verwalteten Kundendaten. Die Abteilungen arbeiteten nicht vernetzt. Funktionen wie Pipeline-Planung und Reporting gab es nur sehr eingeschränkt.

Lösung

Mit Microsoft Dynamics CRM 3.0 führte Elvia eine unternehmensweite Plattform für alle kundenbezogenen Arbeitsabläufe ein, die bestens in die IT-Infrastruktur des Unternehmens integriert ist. Die AS-400 wurde über eine Schnittstelle angebunden.

Resultate

Allen berechtigten Mitarbeitern ist die vollständige Historie zu jedem Kunden zugänglich. Informationen sind griffbereit, Arbeitsabläufe übersichtlich dokumentiert. Die Anwender arbeiten in der gewohnten Outlook-Umgebung, das heisst, sie kennen die Arbeitsoberflächen. Dadurch ist der Schulungsaufwand gering und die Akzeptanz hoch.

„Niemand wartet mehr auf Informationen oder sucht wichtige Daten, alles ist zentral gespeichert. Auch der Aussendienst hat jederzeit alle Details zur Hand.“

Andy Keller, Senior Vice President Sales Tourism & Sport, Elvia Reiseversicherungs-Gesellschaft

Die Elvia Reiseversicherungs-Gesellschaft, führender Anbieter von Reiseversicherungen und professionellen Assistance-Dienstleistungen in der Schweiz, erfuhr in den vergangenen Jahren ein kräftiges Wachstum. Die hieraus resultierende Datenflut überforderte das technisch veraltete Aussendiensttool, das zudem nicht mit dem Backoffice-System vernetzt war. Daher entschloss sich Elvia, ein unternehmensweit einheitliches Kundenbeziehungsmanagement einzuführen und entschied sich für die CRM-Suite von Microsoft®. Die heute eingesetzte Version Microsoft Dynamics CRM® 3.0 integriert sich nahtlos in Microsoft® Office™ 2003 und Microsoft® Office™ Outlook® 2003. Bei Elvia genügte ein Tag intensiver Schulung, um die Mitarbeiter mit dem neuen Microsoft Dynamics CRM vertraut zu machen. Seither bearbeiten sie alle kundenbezogenen Prozesse in gewohnter Outlook-Umgebung. Per Mausklick stehen ihnen zudem die vollständigen Historien sowie geplante Aktionen zur Verfügung. Die Mitarbeiter sind deutlich rascher und besser informiert als zuvor. Die somit geplante Produktivitätssteigerung wurde auch für die Aussendienstmitarbeiter sichergestellt: Deren Notebooks werden über Office Outlook 2003 synchronisiert und dabei mit den aktuellen CRM-Daten versorgt.



„Microsoft Dynamics CRM 3.0 unterstützt unsere Mitarbeiter in allen Phasen der Kundenbeziehung.“

Andy Keller, Senior Vice President Sales Tourism & Sport, Member of Executive Management, Elvia Reiseversicherungen

Kennzahlen

Anzahl der virtuellen Server	3
Anzahl der Anwender	21
Anzahl der mobilen Anwender	15

Kundenprofil

Elvia ist ein schnell wachsendes Unternehmen der weltweit operierenden Mondial Assistance Group, einer Tochtergesellschaft der Allianz in München, mit einer führenden Marktstellung in Reiseversicherungen und professionellen Assistance-Dienstleistungen. Zu den Kunden von Elvia zählen Reiseveranstalter, Reisebüros, Autoimporteure und Pannendienste sowie Versicherungsgesellschaften, Finanzinstitute und Detailhandelsunternehmen.

Ausgangssituation

Im Januar 2006 befreite die Elvia Reiseversicherungs-Gesellschaft ein Auto mithilfe eines Helikopters aus meterhohen Schneemassen. Eine Lawine hatte das Fahrzeug in der Silvesternacht mitgerissen und verschüttet. Die spektakuläre Bergungsaktion ist eine der Assistance-Dienstleistungen, die das Unternehmen in der Schweiz für 25 Automobilhersteller erbringt. Die Pannenhilfe zählt, wie der Concierge-Service und die Personen-Assistance-Lösungen für Krankenkassen, zu den neueren Geschäftsfeldern von Elvia. Reisen und Gepäckstücke versichert die Gesellschaft hingegen schon seit 1950. Heute sind mehr als 3,5 Millionen Personen bei der Elvia versichert. Der Kontakt zu den Kunden – Reisebüros und Touroperators – ist eng, die Leistungen werden exakt auf deren Angebot zugeschnitten.

Die Erschliessung neuer Geschäftsfelder und das schnelle Wachstum der Versicherungsgesellschaft brachten jedoch ein Problem mit sich: Das bereits 1995 für die Gesellschaft entwickelte Elvia Aussendienst System (EAS) war mit den Daten von mittlerweile über 4000 Geschäftspartnern absolut überfordert und konnte die neuen Distributionskanäle nicht abbilden. EAS war „ein reines Planungs- und Rapportierungstool für den Aussendienst“, erzählt Andy Keller, Senior Vice President Tourismus und Sport der Elvia Reiseversicherungs-Gesellschaft, und „technisch hoffnungslos veraltet“. Darüber hinaus stand der IT-Dienstleister, der es entwickelt hatte, nicht mehr mit seinen Diensten zur Verfügung.

„Unser Aussendienst hatte keinen direkten Zugriff auf die Kundendaten in unserem Backoffice-System, eine AS-400 von IBM“, fährt Keller fort. „Wir konnten zudem Daten, Rapporte, E-Mails und Notizen nicht zentral speichern. Jeder legte diese wertvollen Informationen irgendwo auf einem Server oder auf seinem Arbeitsplatzrechner beziehungsweise Notebook ab. Innendienst, Leistungs-, Finanzabteilung und Aussendienst arbeiteten nicht vernetzt miteinander. Die Pipeline-Planung war nur rudimentär und kumuliert über Microsoft® Office™ Excel® möglich, und Berichte stellte ich per Hand zusammen. Es war an der Zeit, ein unternehmensweit einheitliches Kundenbeziehungsmanagement einzuführen.“

Elvia ging systematisch vor, legte die Ziele fest, die Anforderungen und das Budget. Mehrere Lösungen wurden evaluiert, zwei Anbieter zur Präsentation gebeten. Die Cybersystems GmbH überzeugte die Elvia-Geschäftsleitung mit ihrem Vorschlag, Microsoft Business Solutions-CRM® 1.2 für das Kundenbeziehungsmanagement einzuführen, den Vorläufer der heute im Unternehmen verwendeten Version Microsoft Dynamics CRM 3.0.

Lösung

Die Projektpartner begannen Anfang 2005 mit ihrer Kooperation. „Eine hervorragende Zusammenarbeit“, betont Keller. Der Microsoft Certified Partner Cybersystems brachte viel Erfahrung mit erfolgreich abgeschlossenen CRM-Projekten ein und setzte auch bei Elvia auf sein bewährtes mehrstufiges Konzept, wie Geschäftsführer Urs Graf erläutert: „Sukzessive und in kurzen Zeiträumen werden mehr Mitarbeiter mit dem CRM ausgestattet, von der neuen Anwendung betroffene Geschäftsprozesse eingebunden und Ressourcen integriert. Mit jedem Schritt spüren die Anwender deutliche Verbesserungen.“

In der Pilotphase erhielten Andy Keller, der IT-Leiter sowie die fünf Aussendienstmitarbeiter von Kellers Abteilung Tourismus und Sport



Foto: Elvia

Die Elvia Versicherung versichert Reisende weltweit

Zugriff auf Microsoft CRM 1.2. Cybersystems richtete das System im ersten Schritt für das Management von Firmenkontakten, Kunden und Aktivitäten ein. Zeitgleich begann Elvia mit einem zweiten IT-Projekt und virtualisierte die Infrastruktur. Hierbei werden mehrere virtuelle Systeme gleichzeitig auf einer physischen Serverhardware betrieben und verwaltet – so sind weniger Geräte nötig, Platzbedarf und Administrationsaufwand sinken. Zudem steigt die Skalierbarkeit durch die bessere Auslastung der Ressourcen. Nach Abschluss der Servervirtualisierung startete Cybersystems die zweite Projektphase: Microsoft Dynamics CRM 3.0 wurde bei den Pilotanwendern sowie bei den Abteilungen New Business, Ski und Marketing installiert. Das EAS hatte Andy Keller bereits zu Beginn der Pilotphase am 20. Mai 2005 abschalten lassen. Damit verhinderte er, dass zwei Systeme parallel genutzt wurden.

Resultate

Microsoft Dynamics CRM hat laut Keller die Produktivität der Mitarbeiter bereits in der ersten Einführungsphase gesteigert: „Natürlich ist die Datenpflege aufwendiger. Doch im Zuge der Implementierung straffen wir unsere Prozesse, und die neuen Werkzeuge verbessern die Kommunikation der Abteilungen. Dort wartet niemand mehr auf Informationen oder sucht wichtige Daten. Es bleibt mehr Zeit für die Kundenbetreuung.“

Die Mitarbeiter konnten rasch mit der Lösung umgehen. Ein Grund dafür: die optimale Integration in Microsoft Office Outlook. Microsoft Dynamics CRM wird über eine Werkzeugleiste in Outlook geöffnet und entspricht optisch der benutzerfreundlichen Oberfläche. „Die Anwender arbeiten in gewohnter Umgebung“, erklärt Graf. „Sie haben keine Berührungängste. Das ist wichtig: Mit der Akzeptanz steht und fällt der Erfolg jeder CRM-Einführung.“ Entsprechend hält sich auch der Schulungsaufwand in Grenzen: „Jeder Mitarbeiter, der mit Microsoft Dynamics CRM arbeitet, bekommt von Cybersystems eine ganztägige Intensivschulung. Dann wird er ins kalte Wasser ge-

worfen. Das klappt sehr gut. Da der E-Mail-Support über mich läuft, bekomme ich viele begeisterte Nachrichten“, erzählt Keller. Im Büro oder zu Hause wird die Lösung über das Internet genutzt. Die Mitarbeiter im Aussendienst aktualisieren die CRM-Daten auf ihren Notebooks per Outlook-Synchronisierung. So sind sie auch offline, das heißt unabhängig von Internetverbindungen, optimal informiert.

Einen weiteren Vorzug sieht Senior Vice President Keller in der funktionalen Bandbreite des Kundenmanagement-Systems: „Sobald das CRM-System mit allen Ausbaustufen unternehmensweit eingeführt ist, werden unsere Mitarbeiter durchgängig in allen Phasen der Kundenbeziehung unterstützt, vom Marketing über den Verkauf und Kundenservice bis zur Buchhaltung.“ Zudem laufen alle Prozesse auf einer zentralen Oberfläche: Planung, Rapor-tierung, Kundendaten, Auswertungen, Materialbestellungen, Pipeline. Telefon, Fax und E-Mail können eingebunden werden. „Vor allem wird die Lösung unsere derzeitigen Distributionskanäle Tourismus, Sport, Krankenkassen, Versicherungen, Verkehrsvereine, Hotels, Banken, Bahnen et cetera abdecken“, freut sich Keller. Kommen neue Kanäle hinzu, kann Microsoft Dynamics CRM 3.0 aufgrund des modularen Aufbaus jederzeit problemlos erweitert werden.

„Distributionskanäle, Abteilungen, Teams und einzelne Mitarbeiter sind dann wesentlich besser und schneller informiert“, resümiert Andy Keller. „Wenn zum Beispiel der Kundendienst sieht, dass das Marketing eine Direct-Mail-Aktion oder eine E-Mail-Kampagne fährt, disponiert er frühzeitig mehr Personal, um trotz höherer Anrufrufen keinen Interessenten warten zu lassen. Oder der Aussendienst vermerkt im Besuchsbericht, dass ein Reisebüro 20 Kataloge bestellt. Er synchronisiert abends im Hotel mit Outlook, und der Kundendienst verschickt das Paket – da ist der Kollege noch nicht von seiner Tour zurück.“ In Kürze wird der Informationsfluss wieder ein Stück breiter: Cybersystems wird das Vertriebsmanagement

Weitere Informationen

Für weitere Informationen über Microsoft Produkte und Services kontaktieren Sie bitte die lokale Microsoft Niederlassung:

Microsoft Schweiz GmbH

Richtistrasse 3
CH-8304 Wallisellen
Telefon: +41 848 22 44 88
Fax: +41 43 456 44 44
www.microsoft.com/switzerland

Für weitere Informationen zur beschriebenen Kundenreferenz kontaktieren Sie bitte:

Cybersystems GmbH

Urs Graf
Albisriederstrasse 252a
CH-8047 Zürich
Tel.: +41 44 400 55 55
Fax: +41 44 400 56 56
E-Mail: ugraf@cybersystems.ch
www.cybersystems.ch

von Microsoft Dynamics CRM 3.0 für Elvia einrichten. Dann werden Keller umfassende Berichtsmöglichkeiten für die Planung, Steuerung und Auswertung der Geschäftsaktivitäten zur Verfügung stehen.

Konkrete Einsparungsdaten wurden bislang nicht erhoben: „Erstens sind wir noch nicht fertig, zweitens braucht es Zeit, bis sich alle an die neuen Arbeitsweisen gewöhnt haben. Aber wir sehen, dass die CRM-Suite jeden effizient bei seinen Aufgaben unterstützt.“ Um diesen Effekt noch zu verstärken, soll die betagte AS-400, bislang noch Datenlieferantin für das CRM, noch in diesem Jahr durch ein Waren-

wirtschaftssystem von SAP ersetzt werden. „Elvia“, so Keller, „setzt die Optimierung aller kundenbezogenen Arbeitsabläufe fort.“

Partnerprofil

Die Cybersystems AG ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit 20 Mitarbeitern. Als zertifiziertes Beratungsunternehmen für Microsoft Dynamics CRM und als Microsoft Certified Partner nutzt Cybersystems Microsoft Dynamics CRM als Produktplattform und erstellt integrierte Lösungen zum Aufbau gewinnbringender Kundenbeziehungen. Das Portfolio umfasst unter anderem Beratung, Integration, Softwareentwicklung, Wartung und Support.

© 2006 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.
Alle genannten Produktbezeichnungen sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder in anderen Ländern. Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Besitzer sein.

Publiziert Oktober 2006
5000-532-24 YU 09/06

Software and Services

- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft Exchange Server 2003
- Microsoft SQL Server 2000
- Microsoft Business Solutions–CRM 1.2
- Microsoft Dynamics CRM 3.0
- Windows XP
- Microsoft Office Outlook 2003

Microsoft