



## SV analysiert den Nutzen der Einführung einer CRM-Standardsoftware



**Kunde**  
SV Sparkassenversicherung

**Branche**  
Finanzdienstleister

**Unternehmensbeschreibung**  
Die SV Sparkassenversicherung belegt den Rang 3 unter den öffentlichen Versicherern in Deutschland und ist der größte Gebäudeversicherer in Deutschland. Auch im Bereich der Lebensversicherung gehört sie in ihrem Vertriebsgebiet zu den Marktführern.

**Rolle der ec4u**  
Die Ergebnisse wurden in einem mehrstufigen Vorgehen innerhalb von nur 6 Wochen generiert, um eine schnelle Entscheidung zu ermöglichen. Grundlage war ein straff organisiertes Projektmanagement und die Einbringung der Methodik und Best Practices der ec4u.

**Nutzen**  
Durch die Mitwirkung von ec4u im CRM-Vorhaben der SV Sparkassenversicherung, konnte eine belastbare Bewertungsgrundlage für die Abbildung der Sollprozesse in einer CRM-Standardlösung geschaffen werden.

Die SV Sparkassenversicherung verfügt über umfangreiche CRM-Prozesse im Innen- und Außendienst-Bereich, die durch mehrere Systeme unterstützt werden. Es stellte sich die Frage, ob durch die Einführung einer CRM-Standardsoftware Vorteile in den Kernprozessen generiert werden können.

Die SV Sparkassenversicherung als traditionsreiches wie modernes Unternehmen ist der Regionalversicherer in Baden-Württemberg, Hessen, Thüringen und in Teilen von Rheinland-Pfalz. Die Beitragseinnahmen betragen 2007 rund 2,7 Milliarden Euro aus etwa 7,7 Millionen Verträgen. Die SV bietet ihren Kunden über den klassischen Versicherungsschutz hinaus umfassende und maßgeschneiderte Serviceleistungen. Dazu gehört beispielsweise das Risikomanagement.

Um die Beziehung zu ihren Kunden zu optimieren, benötigt die SV sowohl im Innendienst als auch im Außendienst die Unterstützung durch eine bedarfsgerechte Softwarelösung für ein modernes Kundenmanagement.

### NACHHALTIGE EFFIZIENZSTEIGERUNG DURCH KONSOLIDIERUNG DER VERTRIEBSPROZESSE UND DURCH EINFÜHRUNG EINER STANDARDISIERTEN CRM-LÖSUNG

Die strategischen Überlegungen der SV Sparkassenversicherung zur Optimierung des Kundenmanagements resultierten aus der Erkenntnis, dass mit der Realisierung eines identischen Informationsstandes zur aktuellen Kundenbeziehung im Innen- und Außendienst der Servicegrad und die Vertriebsleistung wesentlich gesteigert werden kann. Daraus wurde die Notwendigkeit abgeleitet, eine Konsolidierung der Prozesse und Vereinheitlichung der CRM-Software vorzunehmen.

Demzufolge bestand die Absicht, das Ziel einer nachhaltigen Effizienzsteigerung in den Kundenbeziehungen durch die Einführung einer standardisierten CRM-Lösung zu realisieren. Das betreffende CRM-System sollte sich dadurch kennzeichnen, dass es alle relevanten vertrieblichen Kernprozesse von der telefonischen Auskunft über das Aktivitätenmanagement, den Zugriff auf die Kundenkorrespondenz und die Kommunikation zwischen verschiedenen Organisationsbereichen bis zum Servicemanagement und einer Telefonie-Anbindung mittels komfortabel nutzbarer Funktionalitäten benutzergerecht abbilden kann.

### GRUNDSÄTZLICHE BEWERTUNG DER PROZESSE MIT STANDARDSOFTWARE

Die Aufgabe für die CRM-Spezialisten von ec4u strategy consulting bestand vor allem darin, die möglichen Vorteile der Einführung einer Standardlösung zu ermitteln und detailliert darzustellen. Auf Basis dieser Erkenntnisse sollte eine erste Einschätzung hinsichtlich der Produktivitätsauswirkungen durch das neue CRM-System ermöglicht werden. Diese Potenzialanalyse erfolgte durch einen Vergleich der Prozesse in der aktuellen sowie in der Ziel-Anwendungslandschaft. Im Fokus standen hier in erster Linie die Abläufe des Innendienstes. Dieser Prozessvergleich erfolgte anhand

*“Mit ihren umfassenden Kenntnissen der prozessualen Auswirkungen des Einsatzes von CRM-Standardsoftware hat uns ec4u in kurzer Zeit eine solide Grundlage für die wirtschaftliche Abwägung unserer Projektentscheidung verschafft.“*

*Klaus Westen,  
Leiter der Hauptabteilung  
Betriebsorganisation  
SV Sparkassenversicherung Holding AG*

eigener Best-Practices der ec4u expert consulting. Im Kern sollte somit relativ kurzfristig eine belastbare Entscheidungsgrundlage erarbeitet werden, indem eine Gegenüberstellung der bestehenden CRM-Lösung der SV Sparkassenversicherung mit einer CRM-Standardsoftware erfolgt. Das methodische Vorgehen umfasste dabei drei Phasen, die in enger Abstimmung mit der SV Sparkassenversicherung durchgeführt wurden:

1. Evaluierung der Ist-Prozesse mit Auswahl, Aufnahme und Analyse der Core-Prozesse im Innendienst.
2. Analyse der Soll-Prozesse mit Dokumentation der Prozessabläufe in der neuen Systemlösung.
3. Ist- und Soll-Vergleich der Prozesse mit Ableitung einer validen Grundlage zur Nutzenbewertung.

Durch diesen Bewertungsprozess wurden schließlich die Nutzensteigerungspotenziale durch eine CRM-Standardisierung ersichtlich.