

# Effizientes Kundenmanagement mit Anspruch auf höchstes Sicherheitsniveau

Mit Microsoft Dynamics CRM gewann Munich Re mehr Einblick in die Kundenbeziehungen. Doppelte Besuche wurden vermieden. Die Geschäftsprozesse sind harmonisiert, Daten weitreichender zugänglich und der interne Abstimmungsaufwand spürbar gesunken. Die integrierten, systemübergreifenden Prozesse in Vertrieb und Marketing führten zu mehr Effizienz und einem sehr hohen Sicherheitsniveau. Da sich Kundenanforderungen leichter erkennen lassen, erzielte der Versicherungskonzern nach Einführung von Dynamics CRM teilweise höhere Umsätze.

## Ergebnis/Nutzen

- Transparente Kundendaten
- Höhere Prozesseffizienz
- Mehr Sicherheit
- Sinkender Abstimmungsbedarf

## Branche

Versicherungswesen

## Land

Deutschland

## Anzahl Mitarbeiter

45.000

## Anzahl User

550

Nehmen Sie Kontakt auf mit

Munich Re

[www.munichre.com/de](http://www.munichre.com/de)

*„Für uns waren vor allem drei Faktoren entscheidend: eine zukunftssichere, aktuelle Technik, Datensicherheit und Flexibilität. Dynamics CRM konnte unsere Anforderungen am besten erfüllen – zu einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis.“*

Beat Bindig, Deputy GPO Life bei der Munich Re.

Anders als der Firmenname vermuten lässt, übernimmt die Munich Re nicht nur Risiken von Institutionen, Organisationen und anderen Versicherungsunternehmen. Mit der ERGO-Versicherungsgruppe gehört auch der drittgrößte deutsche Erstversicherer zum Konzern. Munich Re beschäftigt weltweit etwa 45.000 Mitarbeiter. Hinzu kommen rund 20.000 hauptberufliche Vertreter im Erstversicherungsbereich. Die Beitragseinnahmen lagen 2012 bei 52 Milliarden Euro, wobei die Rückversicherungssparte mit 28 Milliarden leicht überwog. Beide Geschäftsbereiche sind in die Felder „Leben“, „Gesundheit“ sowie „Schaden & Unfall“ gegliedert. Ein Kapitalvermögen von circa 214 Milliarden Euro sichert die zum Teil komplexen Risiken ab, mit denen die Konzerngruppe in den einzelnen Sparten konfrontiert wird.

## Fehlende Transparenz bei Kundendaten

Erst- und Rückversicherung sind zwei diametrale Geschäftsfelder: Während bei der Erstversicherung viele Privatkunden wenige, eher einfach gestrickte Policen halten, geht es bei der Rückversicherung überwiegend um Firmen- und Großkunden, mit vielschichtigen Risiken und hohen Haftungssummen. Munich Re verwaltet rund 8.500 Rückversicherungskunden. 2.000 davon sind andere Versicherungen. Hinzukommen 6.500 persönliche Ansprechpartner, die weltweit arbeiten. „Persönliche Kontakte sind im Rückversicherungsgeschäft essenziell – dementsprechend häufig fallen Aktivitäten wie etwa Besuche an“, unterstreicht Beat Bindig, Deputy GPO Life bei der Munich Re. Lange Zeit versuchte der Konzern mithilfe von Excel-Tabellen und kleinen Datenbanken den Überblick über die einzelnen Geschäftsbeziehungen zu behalten – mit mäßigem Erfolg. So kam es häufig vor, dass Kunden in relativ kurzen Abständen unkoordiniert besucht wurden. Die Kundeninformationen vermittelten zwar einen Einblick in die Geschäftsbeziehung, förderten jedoch nur wenig strategisch Verwertbares zutage.

## Das Projekt im Überblick

Schwerpunkt	Kundenmanagement, Prozessoptimierung in Vertrieb & Marketing
Ergebnisse	sinkender Kommunikationsbedarf, höhere Prozesseffizienz, mehr Flexibilität
CRM-System	Microsoft Dynamics CRM
Besonderheiten	Internationaler Rollout, hohes Datenvolumen, restriktive Sicherheitsanforderungen

### Datensicherheit und Flexibilität gaben den Ausschlag

Die Idee, eine professionelle CRM-Software einzuführen, existierte schon länger. Doch erst Mitte 2011 trieb der Versicherungskonzern das Projekt mit dem nötigen Nachdruck voran. Das Rennen machte ein knappes halbes Jahr später Microsoft Dynamics CRM. „Vor allem drei Faktoren waren für uns entscheidend: eine zukunftssichere, aktuelle Technikdatensicherheit und Flexibilität. Versicherungsdaten sind absolut sensibel und in der höchsten Vertraulichkeitsstufe klassifiziert. Eine Speicherung in der Cloud kam daher grundsätzlich nicht infrage. Andererseits sollte sich die Software flexibel in die vorhandene Systemlandschaft integrieren. Dynamics CRM konnte die Anforderungen am besten erfüllen – und das zu einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis“, unterstreicht Beat Bindig. Neben einer einheitlichen Datenhaltung versprach sich der Versicherungskonzern von Dynamics CRM auch eine bessere Unterstützung zentraler Geschäftsprozesse in Vertrieb und Marketing. Den Zuschlag für die Implementierung sicherte sich der Microsoft-Partner adesso AG. „Für die Einführung suchten wir einen Partner mit Versicherungserfahrung. adesso brachte das notwendige Verständnis für unsere Geschäftsprozesse mit“, begründet Deputy GPO Bindig die Partnerwahl Ende 2011.

### Lösung

Bei der Implementierung im Januar 2012 ging es zunächst darum, Dynamics CRM auf die Besonderheiten des Rückversicherungsgeschäfts zuzuschneiden. Hierfür baute das Projektteam zusätzliche Entitäten – etwa für Verkaufschancen, Angebote, Besuchsberichte oder Vertragsübersicht – ein. „Damit waren wir in der Lage, individuelle Informationen und Funktionen zu ergänzen. Unsere Besuchsberichte lassen sich zum Beispiel mit Terminen, Aktivitäten oder Tasks verknüpfen – und bleiben so jederzeit verfolgbar“, erklärt Herr Bindig. Beim Opportunity-Management lag der Schwerpunkt auf den Service Levels. Hier gewährleistet ein optimierter Geschäftsprozess hohe Antwortqualität und kurze Reaktionszeiten.

### Systemintegration sorgt für Prozesseffizienz

Ein weiterer Projektschwerpunkt betraf die Integration von Dynamics CRM in das vorhandene Systemumfeld. Im Mittelpunkt stand dabei das Zusammenspiel mit der Unternehmenssoftware von SAP. „Vertrieb und Marketing sollten künftig ausschließlich mit Dynamics CRM arbeiten. Allerdings benötigen beide Bereiche auch Informationen aus SAP. Wir haben das Problem gelöst, indem Zahlen aus den SAP-Reporting-Templates per Hyperlink in Dynamics CRM bereitgestellt werden“, erläutert Deputy GPO Bindig. In umgekehrter Richtung liefert die CRM-Software Kundeninformationen für den Versand von Publikationen und Werbeaktionen. Hierfür setzt Munich Re ein selbst entwickeltes Tool für Massenmailings ein, das auf Office-Technologien basiert.

Compliance hat für Munich Re eine ebenso hohe Bedeutung wie Prozesseffizienz. Der Zugriff auf alle drei Anwendungen wird daher von einer zentralen Benutzerrechteverwaltung gesteuert. „Sicherheit geht vor. Zum Schutz von Kunden und dem Unternehmen – auch wenn dies bedeutet,



### Microsoft-Partner

Mit mehr als 1.000 Mitarbeitern und zehn Hauptstandorten ist adesso einer der führenden IT-Dienstleister im deutschsprachigen Raum. Im Zentrum von Beratung und Softwareentwicklung stehen die Kerngeschäftsprozesse der Kunden. Die Projektschwerpunkte liegen vor allem auf der Umsetzung IT-gestützter Geschäftsmodelle und der Prozessoptimierung auf Basis moderner IT-Technologien. adesso-Kunden kommen aus Bereichen wie etwa Versicherungen, Banken, Gesundheitswesen oder öffentliche Verwaltung. adesso wurde 1997 in Dortmund gegründet und verfügt über zehn Niederlassungen im deutschsprachigen Raum.

Nehmen Sie Kontakt auf mit

Adesso AG

[www.adesso.de](http://www.adesso.de)

[info@adesso.de](mailto:info@adesso.de)



dass CRM-Anwender nicht uneingeschränkt auf alle Informationen aus der Unternehmenssoftware zugreifen können“, unterstreicht Beat Bindig.

## Nutzen

Nach kurzer Entwicklungszeit von nur sechs Monaten startete Dynamics CRM im Sommer 2012 zunächst in Deutschland. Heute, ein knappes drei-viertel Jahr später, arbeiten rund 550 Anwender in 21 Ländern mit der CRM-Software. Sie betreuen rund 60.000 Accounts mit insgesamt 15.000 persönlichen Kontakten. „Bei der Einführung lag unser Hauptaugenmerk auf einem schnellen Rollout. Wir konnten daher nicht gleich alle Anforderungen umsetzen. Das werden wir in absehbarer Zeit nachholen“, erklärt Bindig. Nach so kurzer Laufzeit ist es seiner Ansicht nach schwer, den Nutzwert von Dynamics CRM in konkrete Zahlen zu fassen. Allerdings habe sich die Qualität kundenbezogener Informationen spürbar verbessert, „Wir bewegen uns jetzt auf Augenhöhe mit dem Kunden und seinen Problemstellungen“. Generell sind unsere Prozesse in der Geschäftsakquise effizienter geworden, wodurch mehr Zeit für die kundenspezifischen Aufgaben bleibt und weniger Zeit für die interne Verwaltung benötigt wird. Zudem gelang es dank der gewonnenen Transparenz, lästige Doppelbesuche zu vermeiden. Munich Re konnte nach Einführung der CRM-Software in einigen Rückversicherungsbereichen sogar erste Umsatzsteigerungen verzeichnen, die sich auf eine schnellere und besser verfügbare Gesamtkundeninformation zurückführen lassen.

## Nächste Schritte

- [Nehmen Sie Kontakt auf mit Microsoft Dynamics](#)
- [Weitere Kundenreferenzen finden Sie hier](#)
- [Finden Sie die passende Microsoft Dynamics Lösung für Ihr Unternehmen](#)

Weitere Informationen über Microsoft Dynamics:  
[www.microsoft.com/de-de/dynamics](http://www.microsoft.com/de-de/dynamics)