



B-WISE XA Front Office Lösungen – der Service kommt zum Menschen



Evolutionäre Ideen für Ihre Software

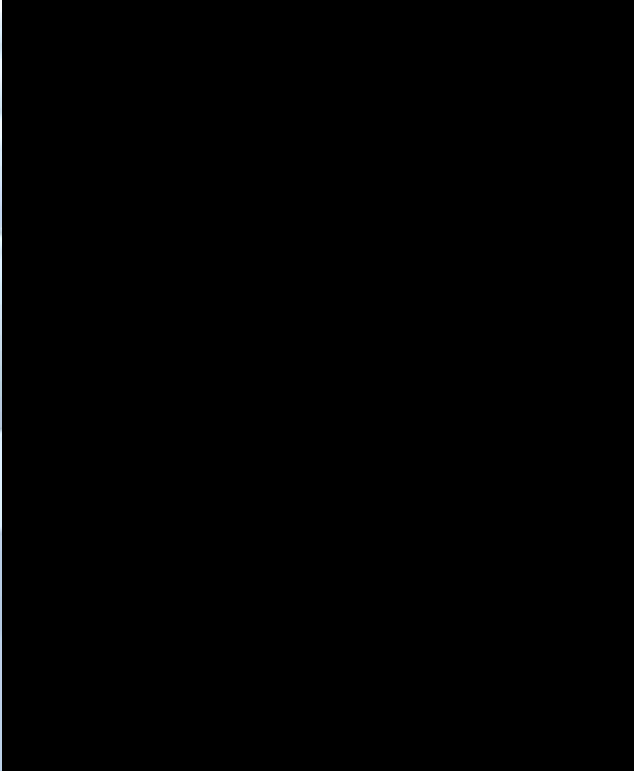


BISS hat nicht DIE Lösung, sondern IHRE

Seit 1991 konzipiert, entwickelt und implementiert BISS Anwendungssysteme für das Kundenmanagement von Versicherungsunternehmen und Finanzdienstleistern. Den Schwerpunkt bildet die Unterstützung mit umfangreichen Lösungen für alle Vertriebskanäle. Dabei bezogen wir von Anfang an unsere Kunden aktiv in die Entwicklungsarbeit ein. Auf diese Weise entstand das einzigartige B-Wise XA Framework. Ein Software-Fundament, geschaffen mit dem Erfahrungsschatz aus einer Vielzahl erfolgreicher Kundenprojekte.

Vor allem aber ein Software-Fundament für individuelle Lösungen, die den wachsenden Ansprüchen des Marktes und der beständig sich weiterentwickelnden Technologie gewachsen sind. Ihre Kunden müssen Ihren Mitarbeiter im Vertrieb jederzeit über den Kommunikationskanal ihrer Wahl erreichen können. Ihr Mitarbeiter muss darum seinerseits jederzeit und von überall Zugriff auf alle wichtigen Daten seiner Kunden haben. Das Schlüsselwort für die Evolution der Software-Lösungen lautet dabei: Zugang.





Dies bedeutet: Das Front Office muss überall dort sein, wo Kommunikation zwischen dem Vertrieb, den Servicefunktionen und dem Kunden stattfindet. Mit BISS als Software-Partner sind Sie für diese Herausforderung bestens gerüstet. Wobei wir auch die Art unserer Partnerschaft flexibel gestalten können: Einige unserer Kunden nutzen unsere Technologie für Entwicklungen in eigener Regie. Andere haben wir im Rahmen großer Projekte intensiv begleitet und in langjähriger, vertrauensvoller Zusammenarbeit zum Teil den Betrieb, die Pflege und die Wartung der Anwendungen übernommen.

Diese Broschüre soll Ihnen in kompakter Form zeigen, wie Sie mit unserer Unterstützung in einer Zukunft erfolgreich sein können, in der laut Dr. Jörg von Fürstenwerth der Vertrieb so dastehen wird:

*„Gestärkt, aber
weniger und hoch
professionell“*

(Dr. Jörg von Fürstenwerth, Hauptgeschäftsführer des GDV-Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V., am 06.09.2013, auf die Frage, wo der Vertrieb in fünf Jahren stehe, zitiert nach Versicherungsjournal 17.09.2013)



Die Situation: Mehr Hindernisse auf dem Weg zum Kunden

Wer mit Versicherungen und Finanzdienstleistungen sein Geld verdient, weiß es schon seit einiger Zeit: die Branche befindet sich Umbruch. Die Gründe dafür sind bekannt: Weitgehend gesättigte Märkte in einer alternden Gesellschaft verringern die Erlöse im Vertrieb, dennoch müssen die Kunden sinnvoll betreut und gebunden werden, allerdings effizienter, differenzierter und insgesamt wirtschaftlicher, denn auch die Zahl der Mitarbeiter im Vertrieb wird nachhaltig sinken!

Daraus folgt: Wer in Zukunft im Vertrieb erfolgreich arbeiten möchte, muss dies noch professioneller tun als je zuvor – mit einem effizienten Kundenmanagement

und den richtigen Mitteln für den Aufbau und die Pflege einer persönlichen Kundenbeziehung. Dabei wird es für den einzelnen Mitarbeiter notwendig sein, insbesondere eine Tatsache zu akzeptieren: Wo ich bin, ist das Front Office. Immer mehr Kunden werden dies ganz selbstverständlich erwarten. Darum sollte man – außer der richtigen Einstellung – auch die richtige Ausrüstung haben, um diesen wachsenden Ansprüchen an die Beratungsqualität gerecht zu werden.

Das B-Wise XA Framework ermöglicht es Ihnen. Mit dieser individualisierbaren Software-Lösung nutzen Sie den Umbruch der Branche für Ihren Aufbruch in eine Zukunft. Denn:

„Da (die Kunden) selbst entscheiden wollen, wann, wo und wie sie mit ihrer Versicherung in Kontakt treten, müssen die Unternehmen auf dem Weg dorthin noch bestehende Grenzen zwischen den einzelnen Kommunikationskanälen überwinden...“

(Versicherungen: Die digitale Herausforderung, Bain & Company 2013)



Ihre Lösung von BISS: Bewährt und maßgeschneidert

Als Versicherungsunternehmen oder Finanzdienstleister sehen Sie sich einem klassischen Dilemma gegenüber: Sie brauchen neue, moderne Software-Lösungen, um erfolgreich zu bleiben. Andererseits wollen und können Sie keine Experimente riskieren und möchten sich daher auf Bewährtes stützen. Das Software-Framework B-Wise XA von BISS löst dieses Problem für Sie verblüffend einfach.

B-Wise XA besteht aus praxisbewährten branchenspezifischen Basiskomponenten zusammen mit einer maßgeschneiderten Infrastruktur. Ausgereifte Methoden, Entwurfsmuster und Entwicklungstechniken, die auf einer modernen, zukunftsweisenden Architektur basieren, verbinden sich bei BISS mit der langjährigen Erfahrung qualifizierter Mitarbeiter. So wird eine Grundlage geschaffen, auf der ergänzende bzw. darauf

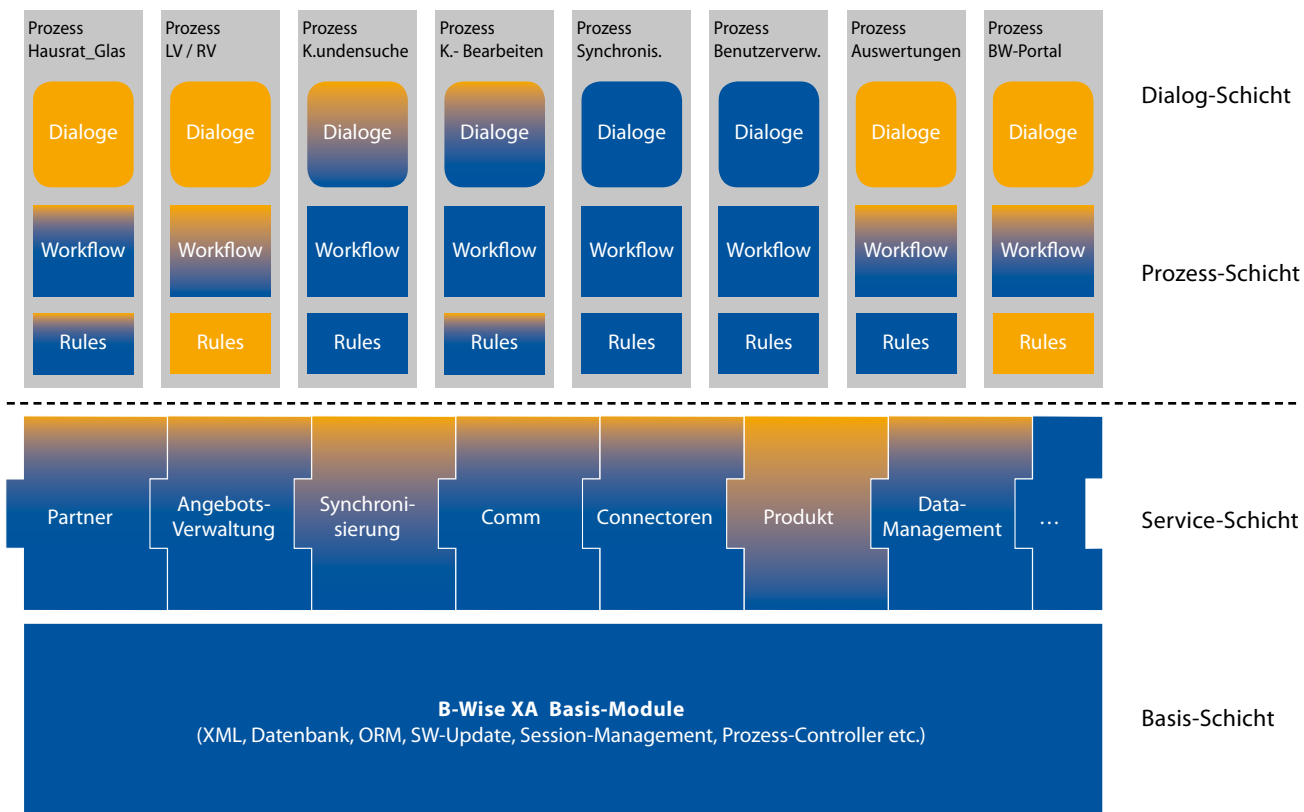
aufsetzende, erfolgskritische Komponenten entwickelt werden. Diese können ganz individuell Ihren speziellen Anforderungen angepasst werden. Die Vorteile gegenüber vollständig neu entwickelten Lösungen liegen auf der Hand: Termintreue, Sicherheit und – nicht zuletzt – Preiswürdigkeit.

Die Integration einer B-Wise XA-Lösung in bestehende Umgebungen ist dabei denkbar einfach, denn sie bietet eine hochgradig skalierbare Multi-Tier-Architektur mit Unterstützung zahlreicher Server-Plattformen. Durch flexible Integrationsmöglichkeiten können bestehende Systeme zusammen mit B-Wise XA-Prozessen genutzt werden. Dadurch ist es möglich, existierende Lösungen Schritt für Schritt in eine zukunftsweisende Architektur zu überführen, die Ihnen sämtliche Optionen offen lässt. So können Sie auf all jene Marktentwicklungen reagieren, die sich heute schon abzeichnen.

„Traditionell wird Vertrieb gern als „Nasengeschäft“ bezeichnet, um den zwischenmenschlichen Faktor zu unterstreichen, doch die „Nase“ erhält offenbar zunehmend Unterstützung durch moderne IT.“

(IT-Trends im Kundenmanagement 2013, BISS-Themenfokus 2013)

Gewichtung der Individual- und Standardkomponenten in einem Beispielprojekt



- B-Wise XA Standard (Produkt)
- Angepasst an Anforderungen des Kunden/Mandanten

Leistungsmerkmale:

Die wichtigsten Funktionen von B-Wise XA im Überblick

Beratung, Vertriebsunterstützung und Betreuung

Schätzen Sie den finanziellen Bedarf des Kunden im Rentenalter oder im Schadenfall. Berechnen Sie die erwarteten Versorgungs- und Absicherungslücken und die Auswirkungen bestimmter Ereignisse im Lebenszyklus (z.B. Heirat, Familiengründung, Immobilienerwerb) für optimale Absicherungslösungen.

- Erfassung der Kundensituation mit standardisierten oder individuellen Formularen und Masken
- Analyse der Kunden-Ist-Situation nach individuellen Kriterien und Präsentation der Ergebnisse
- Unterschiedliche Beratungs-Szenarien (z.B. Anlass-bezogen, Themen-bezogen, Produkt-bezogen)
- Regelbasierte oder manuelle Abdeckung der Vorsorgelücken mit Hilfe des verfügbaren Produktportfolios
- Grafische wie textuelle Darstellung der Versorgungssituation und der Analyse- und Beratungsergebnisse
- Modul zur Altersvorsorge-Beratung mit umfangreichen Funktionen
- Individuelle Angebote, basierend auf dem Produkt-Portfolio, inkl. Verwaltung und Historisierung
- Erfassung und elektronische Weiterleitung von Antragsdaten, inkl. regelbasierter Prüfung
- Integration elektronischer Unterschriftslösungen inkl. Unterschrift auf einem Smartphone oder Tablet
- Integration einer Risikoprüfung inkl. Variantenrechnung
- Ausdruck von Angebotsdokumenten mit Beispielrechnungen, Antragsformularen und Beratungsprotokoll gemäß VVG

Während der Betreuungsphase verschafft Ihnen die ganzheitliche Darstellung aller relevanten Kundeninformationen in Form eines Partnerportals jederzeit und an jedem Ort schnell den richtigen Überblick über die aktuelle Kundensituation.

- Ganzheitliche Darstellung der Kundeninformationen, inkl. zentraler Daten sowie dezentral erfasster Akquisedaten unabhängig von der Datenquelle
- Erstellung von Kundenwertanalysen inkl. Darstellung der Ergebnisse
- Integration und Nutzung der Versicherungs- und Finanzprodukte von Partnerunternehmen
- Integration von Social Media mit ausgewählten Filter- und Analysefunktionen

Und wenn Sie einmal spontan reagieren müssen, stehen alle diese Leistungen auch im Internet für Sie zur Verfügung (elektronische Unterschrift und Risikoprüfung mit Click Once-Lösung)

Selektionen und Kampagnen

Steigern Sie den Vertriebserfolg durch zentrale und dezentrale Kampagnen, bei denen Zielgruppen und der Verkaufsprozess detailliert geplant und gesteuert werden können.

- Definition und Durchführung von Kampagnen mit Zielfestlegung, Zielgruppen-Definition, Ausführung, Nachbearbeitung und Erfolgskontrolle
- Durchführung zentraler sowie dezentraler Kampagnen mit interaktiven Kommunikationsmöglichkeiten zwischen Innen- und Außendienst
- Nutzung unterschiedlicher Typen von Kunden-Selektionen (freie, vordefinierte, Cross-Selling, „Profi“)
- Bereitstellung von Schnittstellen (Daten-Im- und Export) zum Anschluss externer Systeme
- Anbindung von Textverarbeitung (z.B. MS Word) sowie Tabellenkalkulation (z.B. MS Excel)
- Ergebnisdarstellung in übersichtlicher Listenform mit Nachbearbeitungsmöglichkeiten
- Erfassung von Rückläufen mit Anmerkungen und Nachselektion
- Statistische Auswertung unter vielfältigen Gesichtspunkten, z. B. Kostenkontrolle oder Erfolgsquoten, inkl. historischer Vergleiche

Analysen, Auswertungen und Statistiken

Die gezielte Erhebung von Geschäfts- und Aktivitätsdaten ermöglicht Ihnen eine Erfolgsanalyse im Vertriebsmanagement auf allen Funktionsebenen.

- Standardisierte und individuelle Analysen auf Teil- oder Gesamtbestände
- Statistische Berechnungen mit tabellarischer und grafischer Darstellung der Ergebnisse
- Regelmäßige Auswertungen mit Zeitreihendarstellungen und historischen Vergleichsmöglichkeiten
- Analysen der Systemnutzung mit Optionen zur Vertriebssteuerung
- Business Intelligence-Auswertungen zur Optimierung des Vertriebsvorgehens

Servicefunktionen

Berücksichtigen Sie von Anfang an eine Vielzahl von nützlichen und zukunftsweisenden Services, die die Produktivität im Vertrieb deutlich verbessern.

- Bearbeitung von Bestandsdaten im Rahmen definierter Geschäftsvorfälle
- Zentrale und dezentrale Erfassung und Bearbeitung von Akquisedaten
- Abbildung der Geschäftsvorfälle auf unterschiedliche Vertriebs- bzw. Servicekanäle
- Integration von Dokumenten unterschiedlicher Archivsysteme

- Dublettensuche und Bereinigung mit Schnittstelle zu externen Systemen (z. B. HOST)
- Bereitstellung von B2B-Schnittstellen für andere interne bzw. externe Anwendungen (per API oder Web-Service, z.B. nach BiPRO/GDV-Standards)
- Integration unterschiedlicher Geräte-Kategorien (z.B. Smartphones und Tablets) für ausgewählte Basis- und definierte Zusatzfunktionen (digitale Unterschrift, Foto, Video, Informationspräsentation, ausgewählte Bearbeitungsprozesse)

Business Activity Management und Vertriebssteuerung

Transparenz ist die Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit der Vertriebsmitarbeiter und eine zielorientierte Steuerung der Vertriebsaktivitäten.

- Erfassung und Bearbeitung von Terminen und Aufgaben
- Terminselektionen und Übersichten
- Austausch von Daten mit zentralen Systemen wie MS Exchange oder Lotus Notes
- Automatische Wiedervorlagen (z. B. bei Vertragsablauf oder Kundengeburtstag, Termine aus Selektionen oder Beratungssituationen)
- Terminplanung mit Gruppenfunktionalität
- Aufgabenplanung mit Kontrolle
- Auftragserfassung und -bearbeitung inkl. angeschlossener, automatischer Geschäftsvorfälle (z. B. Stornovorbeugung)
- Management-Cockpit für die Vertriebssteuerung (z.B. Vertriebsaktivitäten, Kundenwerte, Regionen)
- Vorgangsbearbeitung im Service-Center mit bidirektionaler Integration des Vertriebssystems

Benutzerverwaltung

Sensible Daten im Vermittlerbetrieb erfordern einen nachprüfbar verantwortungsvollen Umgang.

- Fein granuliertes Benutzerberechtigungs-system zur Steuerung des Zugriffs auf Daten und Funktionen
- Benutzerabhängige Erfassung und Bearbeitung zusätzlicher Daten zur individuellen Anpassung der Anwendung an persönliche Bedürfnisse

Kommunikationsfunktionen

Vertriebserfolg beruht auf strukturierter und effizienter Kommunikation. Schaffen Sie die Voraussetzungen dazu bereits im ihrem Front-Office-System.

- Integration in E-Mail-Systeme mit automatischer Zuordnung zwischen E-Mail und Partner
- Automatischer Versand von E-Mails an definierten Vorgangsstellen („Triggern“)

- Gezielte Unterstützung mobiler Endgeräte wie Tablets und Smartphones
- Vorgangsorientierte Kommunikation zwischen allen beteiligten Mitarbeitern (AD, Service-Center, Fachbereich)
- Bidirektionale Client-/Server-Synchronisation aller Daten bei beliebig vielen Clients und hierarchischen Servern (z.B. Bürogemeinschaften)
- E-Mail-Integration in Kampagnen und Angebotsprozesse
- Versand von SMS an definierten Vorgangsstellen
- Elektronische Büroablage mit Dokumenten- bzw. Formularverteilung und -archiv inkl. Anbindung an zentrale Archivsysteme (Upload)

Mitarbeiterverwaltung

Stellen Sie die Werkzeuge für den unternehmerisch agierenden Vermittlerbetrieb bereit.

- Erfassung und Pflege von Mitarbeiterdaten, z. B. Fortbildungs-, Urlaubs- und Vertretungsinformationen
- Bestandsvertretung im Urlaubsfall (temporäre und selektive Änderungen der Sichtbarkeit auf Bestands- und Akquisedaten)
- Erteilung und Kontrolle von Aufträgen an Mitarbeiter mit Rückmeldung

Ressourcenverwaltung

Informationsverteilung, Updates, technische Auswertungen und Nutzungsstatistiken sorgen dafür, dass Ihr System immer arbeitsfähig und auf dem neuesten Stand ist.

- Automatische Programmupdates bei Online-Verbindung zum zentralen Server
- Verteilung zentral erstellter Dokumente (z. B. Serienbriefvorlagen)
- Verteilung und Austausch zentral bzw. dezentral erstellter Selektionen
- Verteilung von Formularen
- Umfangreiche Administrations- und Überwachungsfunktionen am B-Wise XA Server
- Laufende technische Auswertungen und Nutzungsstatistiken
- Bestandsverteilung nach vordefinierten oder individuell wählbaren Kriterien

Natürlich kann B-Wise XA noch viel mehr. Kontaktieren Sie uns gern für eine vollständige Funktionsliste.





Die Zukunft: So arbeitet BISS mit an Ihrem Erfolg

Information: Prozesse verschlanken, Reaktionszeiten verkürzen, Beratungsqualität verbessern. Diese Ziele sind nicht neu. Aber sie werden noch wichtiger. Und die Wege dorthin werden ganz entscheidend von der jeweils eingesetzten Software bestimmt. Sie wird damit zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor. Die Vision, an deren Realisierung wir arbeiten, ist es, dem Mitarbeiter im Vertrieb zu jeder Zeit und an jedem Ort eine 360°-Sicht auf seine Kunden zu ermöglichen. Denn erst im Kontext relativieren und erschließen sich Einzeldaten. Und erst der ganzheitliche Blick mit aussagekräftigen, multimedialen Inhalten ermöglicht ein qualifiziertes Handeln, egal ob Schadenfallregulierung oder Beratungsgespräch.

Kommunikation: Der direkte Zugang des Kunden zu seinem Ansprechpartner bzw. die schnelle Bearbeitung seiner Anfragen kann über Erfolg und Misserfolg entscheiden. Die Möglichkeit, auf die Kommunikationsvorlieben und -gewohnheiten des Kunden einzugehen, muss eine gute Vertriebssoftware gewährleisten. Wir denken dabei auch an Kanäle wie Skype oder Facebook.

Motivation: Im Wettbewerb der Vertriebsmitarbeiter um den Kunden zählt die Transparenz zu wichtigen Kennzahlen wie Kundenwerten, Geschäftsplänen, Abschlusswahrscheinlichkeiten, next best offers und den optimalen Prozessschritten im Vertriebsmanagement. Denn Motivation im Vertrieb entsteht, wenn sie sich an mess- und vergleichbaren Größen und best practices orientieren kann und wenn die Software in der Lage ist, diese Zahlen den Entscheidern und dem Vertrieb ohne zusätzlichen Zeitaufwand zu liefern.



In Zukunft wird ein virtuelles Cockpit, das sämtliche genannten Daten und die sich daraus ergebenden Optionen anzeigt, selbstverständlich sein (müssen). Mit BISS als Software-Partner stehen dabei Ihre Chancen gut, dass auch Sie in Zukunft so zufrieden sind:



„Wir können nach 10 Jahren der engen Zusammenarbeit mit der vollsten Überzeugung sagen, dass sich unser erster Eindruck bestätigt hat: ein innovatives Unternehmen mit erstklassigen Softwareprodukten und einem super Kundenservice.“

(Sonja Langner, Leiterin IT-Service, VPV)



„Die konstruktive Zusammenarbeit mit BISS sichert uns seit Jahren in Vergleichenden Topbewertungen im Softwarebereich durch die nutzenden Makler und ist damit ein wesentlicher Beitrag zu unserem nachhaltigen Geschäftserfolg.“

(Wolfgang Bussmann, Abteilungsdirektor Marketing/Sonderprojekte, InterRisk)

Erleben Sie Ihre Zukunft vor Ort

Machen Sie eine Praxis-Tour durch unsere System-Landschaft: Dank der freundlichen Erlaubnis und Unterstützung unserer Kunden, können wir Ihnen etwas ganz besonderes anbieten:

Erleben Sie einen ganzen Tag lang vor Ort, wie unsere Lösungen im Kundenmanagement unserer Kunden arbeiten. Machen Sie sich selbst ein Bild davon, wie die Zukunft Ihres Front Office aussehen könnte. Ganz unverbindlich!

Rufen Sie uns einfach an und vereinbaren Sie einen Termin: +49 (0) 441 36 10 76-0.



Hier ist Ihre Lösung

BISS

Gesellschaft für Büroinformationssysteme mbH

Marie-Curie-Straße 4

D-26129 Oldenburg

Telefon: +49 (0) 441 36 10 76-0

Telefax: +49 (0) 441 36 10 76-99

Web: www.biss-net.com

E-Mail: vertrieb@biss-net.com



Effiziente Systeme für das Kundenmanagement in der Versicherungswirtschaft