

Anwenderbericht



**CAS** genesisWorld  
CRM/XRM für den Mittelstand



# Verlässlich an der Seite des Kunden

Bereits seit rund 150 Jahren unterstützt Swiss Life Deutschland Menschen dabei, ihr Leben finanziell selbstbestimmt zu gestalten. Das Unternehmen zählt auf dem deutschen Markt zu den erfahrensten Anbietern von Lösungen rund um die Themen Versicherung, Vorsorge und Vermögen. Kernkompetenzen sind unter anderem die Berufsunfähigkeitsabsicherung und die betriebliche Altersvorsorge. Bei Swiss Life stehen an erster Stelle die individuellen Bedürfnisse der Kunden sowie Zuverlässigkeit in den oft langjährigen Kundenbeziehungen.

Mit CAS genesisWorld geht das Versicherungsunternehmen am Standort Hannover auch in Sachen CRM auf Nummer Sicher. In Hannover betreuen die Swiss Life-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Endkunden. CAS genesisWorld ist dort ein wichtiges Werkzeug im Qualitätsmanagement (QM) und ermöglicht ein optimales Reklamationsmanagement.

## CRM/XRM für komplexe Prozesse

„Die Bearbeitung von Reklamationen ist ein komplexer Prozess“, erklärt Torsten Pölig, Referent Qualitätsmanagement & Personal. „Es geht für unsere Kunden häufig um viel Geld. Sie müssen sicher sein können, dass wir ihr Anliegen sorgfältig und gewissenhaft klären. Wir leiten genau definierte Entscheidungswege ein, um die Beanstandung zu prüfen. Jeder Vorgang wird fachlich analysiert und wir holen Stellungnahmen von Beteiligten ein. Ganz wichtig: Als Finanzdienstleister muss Swiss Life dabei strenge Vorschriften einhalten. Alles muss reversionssicher sein, das heißt, kein Prozessschritt darf nachträglich veränderbar sein.“



## Branche

Finanzberatungs- und Versicherungsunternehmen

## Ziele/Anforderungen

- Leistungsfähiges Qualitäts-, Reklamations- und Kundenmanagement
- Digitale Unterstützung zur Pflege und Optimierung der langjährigen Kundenbeziehungen
- Kundenserviceorientierte Abbildung des gesamten Kommunikationsmanagement in einer Lösung, reversionssicher und mit aussagekräftigen Reportings
- Interne Prozesse abbilden, automatisieren und optimieren
- Anbindung eigenentwickelter Programme Slot und EVS mit mehreren hundert Millionen Datensätzen

## Nutzen und Vorteile

- Große Transparenz mit regel- und datenschutzkonformer Dokumentation aller Vorgänge
- Sichere Verwaltung aller Kunden- und Interaktionsdaten dank mehrstufigem Rechtssystem
- Arbeitsentlastung und mehr Zeit für Kundenbelange durch teilweise automatisierte Prozesse mit vordefinierten Beschwerdegründen, Vernetzung aller Schriftstücke, hinterlegten Muster-schreiben etc.
- Fundierte Entscheidungsgrundlagen angesichts übersichtlicher Auswertungen und Reports mit intelligenten Filter- und Selektionsfunktionen
- Alle Kundeninformationen tagesaktuell im Blick Hand in Hand mit nahtlosem Datenaustausch aus angebundenen Programmen



## Starke digitale Kultur

„Wir haben eine leistungsfähige Lösung gesucht, auch, weil Swiss Life insgesamt die digitale Zusammenarbeit im Unternehmen stärkt“, berichtet Pölig, der die Programmumstellung leitete. Gesucht wurde insbesondere ein Weg, das gesamte Kommunikationsmanagement im Fall einer kritischen Anfrage kundenserviceorientiert in einer Lösung abzubilden, revisionsicher und mit der Möglichkeit, aussagekräftige Reportings zu erstellen.

## Alles in einer Lösung

„Nach eingehender Prüfung von vier Systemen fiel die Wahl auf CAS genesisWorld und den zertifizierten IT-Dienstleister C&H Gesellschaft für Informationstechnologie mbH. Entscheidend war, dass diese CRM/XRM-Lösung die gesamte Reklamationsbearbeitung eins zu eins abbildet und sämtliche Schritte zusammenführt. „Wir erfassen damit alle Kunden-Daten, definieren Beschwerdegründe, vernetzen alle Schriftstücke, hinterlegen Musterschreiben und können diese anpassen. Alle Vorgänge werden regelkonform dokumentiert“, erklärt Pölig.



» Mit CAS genesisWorld haben wir alles im Blick und können die Kundenbetreuung systematisch verbessern. «

Torsten Pölig,  
Referent Qualitätsmanagement & Personal

## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium
- Schnittstellen zu Slot und EVS

### Kunde

- Swiss Life Select Deutschland GmbH, [www.swisslife.de](http://www.swisslife.de)
- Führender Anbieter von Finanz- und Vorsorgelösungen
- Gegründet 1857
- Weltweit tätig, rund 7.500 Mitarbeiter

### Projektpartner

- C&H Gesellschaft für Informationstechnologie mbH, [www.cundh.com](http://www.cundh.com)

### CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Flexibel, integrierbar und erweiterbar
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

Sämtliche Kontakte und Notizen sind für jeden Mitarbeiter verfügbar. CAS genesisWorld erfüllt auch spezielle Funktionen. Zum Beispiel können bei Kulanzlösungen Zahlungswege hinterlegt werden, wenn etwa die Finanzhaftpflichtversicherung greift.

## Dank Schnittstellen alles im Blick

Die von C&H programmierten Schnittstellen binden nahtlos vorhandene, eigenentwickelte Programme Slot und EVS an und erleichtern die tägliche Arbeit spürbar, betont Pölig: „Früher mussten wir Daten manuell erfassen. Heute gebe ich im CRM eine Kundennummer ein und CAS genesisWorld zieht sich automatisch die damit verknüpften Kunden-, Vertrags- und sonstigen Vorgangsdaten aus den anderen Systemen.“ Mit dem Modul Report werten die QM-Mitarbeitenden die einzelnen Vorgänge aus: Wie war für den

Kunden das Reklamationserlebnis? Hat sich ein Kritikpunkt bestätigt und was waren die Gründe? Gibt es in bestimmten Bereichen Handlungsbedarf? „Mit CAS genesisWorld haben wir das alles im Blick und verbessern unsere Kundenbetreuung systematisch und kundenzentriert“, fasst Torsten Pölig zusammen.

## Über Swiss Life

Swiss Life Deutschland ist ein führender Anbieter von Finanz- und Vorsorgelösungen und gehört zur Swiss Life Gruppe mit Sitz in Zürich. Weltweit beschäftigt die Gruppe derzeit rund 7.500 Mitarbeiter. Auf dem deutschen Markt ist Swiss Life mit mehreren Marken präsent und bietet Privat- und Firmenkunden individuell zugeschnittene Lösungen rund um die Themen Versicherung, Vorsorge und Vermögen an.



Das sagen weitere Kunden:  
[www.cas-mittelstand.de/referenzen](http://www.cas-mittelstand.de/referenzen)

Jetzt informieren



Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM in der Finanzberatungs- und Versicherungsbranche.

Telefon: +49 721 9638-188

E-Mail: [CASgenesisWorld@cas.de](mailto:CASgenesisWorld@cas.de)

[www.cas-mittelstand.de](http://www.cas-mittelstand.de)



CAS Software AG  
CAS-Weg 1 - 5  
76131 Karlsruhe

