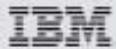


Siebel CRM-Einführung für die Mobiliar – Projekt «Vertriebsplattform»



Referenzstudie IBM



Der Kunde: Die Mobiliar

Die Mobiliar wurde 1826 in Bern gegründet und ist die älteste private Versicherungsgesellschaft des Landes. Sie beschäftigt in den Heimmärkten Schweiz und Fürstentum Liechtenstein 3400 Mitarbeitende (Vollzeitstellen) und bietet 287 Ausbildungsplätze in der beruflichen Grundbildung an. Die Mobiliar ist im ganzen Land flächendeckend mit über 80 Unternehmer-Generalagenturen mit eigenem Schadendienst sehr nahe bei den 1,4 Millionen Kunden. Neun von zehn Schäden werden vor Ort erledigt. Diese ungeteilte Kundenverantwortung mit lokaler Abschluss- und Schadenkompetenz auf den Generalagenturen ist in der Schweiz einzigartig. Die Mobiliar ist genossenschaftlich verankert und bietet als Allbranchenversicherer die gesamte Palette an Versicherungsprodukten und -dienstleistungen an. Jeder dritte Haushalt in der Schweiz ist bei der Mobiliar versichert. Ausserdem gehören viele KMU-Betriebe und grössere Industrieunternehmen zu ihren Kunden.

Die Mobiliar hat als Genossenschaft eine andere Renditeerwartung als eine Aktiengesellschaft. Sie kann Kapital langfristig und sinnvoll im Sinne der Genossenschaft einsetzen. Die Mobiliar ist in erster Linie dem Kunden verpflichtet und beteiligt diesen am Erfolg.



„Mit der Einführung der Vertriebsplattform im Herbst 2009 stellen wir unsere Kunden nun auch applikatorisch gesprochen in den Mittelpunkt - so, wie es sich für den persönlichsten Versicherer im Markt gehört.“

P. Göcking, Leiter Betriebswirtschaft & Prozesse
Auftraggeber Projekt "Vertriebsplattform"
Mobiliar, Schweiz

Highlight

- Zentrales und bereichsübergreifendes Kunden-Management in einer Webapplikation (360-Grad-Kundensicht)
- UI-Integration in die Systemlandschaft vom Vertrieb
- Bereitstellung einer schlanken CRM-Plattform als Basis für die Entwicklung und Einführung weiterer operativer und analytischer Funktionalitäten

Die Herausforderung

Die Mobiliar ist die persönlichste Versicherung der Schweiz. Um ihren Ansprüchen gerecht zu werden, hat sie sich dazu entschlossen, eine moderne und effiziente Kundenplattform einzuführen.

Die Vertriebsplattform ist das grösste Projekt innerhalb der Multichannel-Strategie der Mobiliar:

- Als Allbranchenversicherer mit einem umfassenden Produkte- und Dienstleistungsangebot gilt es, die heterogenen Geschäftsbereiche unter einen Hut zu bringen.
- Die genossenschaftliche Organisationsstruktur der Mobiliar mit eigenständigen Generalagenturen bedingen eine umsichtige Standardisierung von Kundenbeziehungsprozessen.
- In technischer Hinsicht werden die Legacy-Systeme nicht ersetzt: Die Vertriebsplattform wird in die bestehende Systemlandschaft mit einer Vielzahl von Schnittstellen integriert – insbesondere zu den Verkaufssystemen.

Die Lösung

Die Mobiliar erteilte IBM Anfang 2008 den Auftrag, eine CRM-Plattform auf Basis von Oracle Siebel 8.0 zu entwickeln, nachdem IBM die Mobiliar bereits bei der Selektion der Vendor-Plattform unterstützt hatte. Kernelement für das erste Release war die Etablierung einer einheitlichen Kundenverwaltung unter Einbindung der bestehenden Verkaufsprozesse und -systeme.

Die drei wichtigsten Bausteine des Projektes umfassen

- die Einführung eines Partner-Managements, welches eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden ermöglicht,
- die Entwicklung einer einheitlichen CRM-Infrastruktur, die grundlegende CRM-Funktionalitäten wie Aktivitäten- und Kontakt-Management bietet, sowie
- die Integration der Vertriebsplattform in die bestehende Systemlandschaft, als Ausgangspunkt und Drehscheibe für die verschiedenen Verkaufssysteme.

Das erste Release bildet das Fundament, um in möglichen späteren Releases weitere Funktionalitäten wie Opportunity-Management, Campaign-Management oder analytisches CRM zu implementieren.

Die Vorteile für die Mobiliar

- Die Vertriebsplattform stärkt die Position der Mobiliar als persönlichste Versicherung der Schweiz, indem sie das Kunden-Management einheitlicher und effizienter gestaltet.
- Durch die 360-Grad-Kundensicht kann das Kundenwissen besser vernetzt, übersichtlicher dargestellt und in der Beratung effizienter genutzt werden.
- Die Vertriebsplattform bietet die Basis für die Einführung analytischer Funktionalitäten und legt somit den Grundstein für den Ausbau der qualitativen Marktbearbeitung.

Kontakt:

IBM Schweiz AG
Peter Kasahara
Vulkanstrasse 106
Postfach
8010 Zurich



© Copyright IBM Corporation 2008 Alle Rechte vorbehalten

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt. Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfrage der Leistungen bestimmen sich ausschliesslich nach den jeweiligen Verträgen.

Die vorliegende Veröffentlichung dient ausschliesslich der allgemeinen Information.