

ALTE LEIPZIGER – Services mit einem Vermittlerportal optimieren

Zufriedene Agenten und eine höhere Produktivität im Vertrieb – Die ALTE LEIPZIGER hat beides mit einem neuen Portal erreicht, über das Geschäftspartner zahlreiche Online-Informationen erhalten. Livelink® ECM – Web Content Management (WCM) Server™, ein innovatives Werkzeug von Open Text™, ermöglicht Maklern und Agenten des Versicherungsunternehmens einen schnellen und direkten Zugriff auf alle Informationen und Dokumente, welche diese für ihre tägliche Arbeit benötigen.

„Mit unserem Vermittlerportal stärken wir die Bindung von Maklern an unser Unternehmen, senken Kosten und generieren mehr Umsatz. Das Dokumentenmanagement-System sowie Livelink ECM – WCM Server sind wichtige Komponenten dieser Gesamtlösung“,

Claudia Rettinger,
Projektleiterin Portalentwicklung,
ALTE LEIPZIGER.

Das Unternehmen

Mit einem Umsatz von 2,8 Milliarden Euro, Kapitalanlagen von ca. 20 Milliarden Euro und rund 3.000 Mitarbeitern zählt die ALTE LEIPZIGER - HALLESCHER zu den renommiertesten, mittelgroßen Versicherungsunternehmen und Finanzdienstleistern in Deutschland. Die Versicherungsgruppe bietet bedarfsgerechte, individuelle Problemlösungen für Privat- und Firmenkunden. Das Produkt- und Service-Angebot umfasst u.a. Lebens-, Kranken- und Sachversicherungen, Bauspar- und Investmentprodukte.

Die Situation

Immer mehr Versicherungen werden von Maklern und Mehrfachagenten verkauft, die Angebote verschiedener Versicherungen in ihrem Portfolio haben. Die ALTE LEIPZIGER generiert mehr als 80 Prozent ihres Umsatzes über diesen Vertriebsweg. Der Erfolg des Konzerns hängt somit stark von der Bindung der Vermittler an das Unternehmen ab. Um den Service für Makler, Mehrfach- und Generalagenten zu optimieren und sich dadurch von den Wettbewerbern abzuheben, setzt die ALTE LEIPZIGER daher auf moderne Enterprise Content Management (ECM)-Technologie.

Die Lösung

Livelink ECM – WCM Server, eine webbasierte Web Content Management-Lösung von Open Text bildet die Grundlage für eine effiziente Verwaltung von redaktionellen Inhalten auf der Webseite der ALTE LEIPZIGER. Derzeit erstellen 20 Autoren und sechs Redakteure Produktinformationen und Neuigkeiten über das Unternehmen und die Versicherungsbranche. Content können sie einfach aktualisieren oder auf der Webseite hinzufügen. Dabei wird der Pflegeaufwand dank der Open Text-Lösung auf einem absoluten Minimum gehalten.

Livelink ECM – WCM Server und die Dokumenten-Management-Lösung von Open Text werden über eine selbstkonfigurierte .NET-Lösung der ALTE LEIPZIGER zur Gesamtlösung integriert. Die Dokumenten-Lösung ermöglicht den Vermittlern einen schnellen Zugriff auf aktuelle Unterlagen der Vertragsakte. Hierzu zählen beispielsweise versendete Policen, Schadensmeldungen oder eingescannter Schriftverkehr. Zudem können die Vermittler alle Druckstücke wie Antragsformulare, Vertrags-Bedingungen oder Prospekte per Knopfdruck einsehen, auf ihren Laptop laden, ausdrucken oder online bestellen. „Für die Optimierung von Büroabläufen arbeiten wir schon seit Jahren erfolgreich mit Open Text“, erläutert Claudia Rettinger, Projektleiterin Portalentwicklung bei der ALTE LEIPZIGER. „Die hohe Skalierbarkeit, Performance und flexible Integration haben uns überzeugt, auch für das Vermittlerportal Produkte von Open Text einzusetzen.“

Ein weiteres Highlight der Extranet-Lösung ist der webbasierte Zugriff auf Kunden-, Vertrags- und Vorgangsdaten, die aus verschiedenen Backend-Anwendungen stammen. Dabei können die Vermittler Kundendaten direkt über die Portaloberfläche bearbeiten.

Branche

Versicherungen und
Finanzdienstleistungen

Kunde



ALTE LEIPZIGER

Herausforderungen

- den Service für Geschäftspartner optimieren
- den Beratungsservice für Kunden verbessern
- Papierstapel eliminieren

Lösungen

- Livelink ECM – Web Content Management Server

Geschäftsvorteile

- stärkere Bindung von Maklern und Kunden
- Kunden werden kompetenter beraten
- geringerer administrativer Overhead
- schneller und einfacher Zugriff auf wichtige Unterlagen
- einfache Verwaltung von Web-Content: kein technisches Wissen notwendig

*Trust the Content
Experts... we do!*

Vorteile:

Versicherungen sind erklärungsbedürftig. Die schnelle tagesaktuelle Bereitstellung von Informationen zu Produkten, Tarifen und dem Versicherungsmarkt über Livelink ECM – WCM Server ermöglicht den Maklern, Verkaufsgespräche kompetenter und effektiver zu führen. Die Vorteile für die ALTE LEIPZIGER liegen auf der Hand: Durch die Verbesserung des Services wird die Vermittlerzufriedenheit gesteigert und die Bindung an das Unternehmen intensiviert. Gleichzeitig hilft die Open Text-Lösung, ein positives Image am Markt aufzubauen und die ALTE LEIPZIGER als innovativen, kommunikativen Versicherungsdienstleister zu positionieren. Das Finanzunternehmen gewinnt dadurch auch an Attraktivität für weitere Vermittler – was wiederum positive Effekte auf die Gewinnung neuer Kunden hat. In der Vergangenheit verschickte die ALTE LEIPZIGER zahlreiche Papierdokumente und Informationen auf Disketten an ihre Makler und Agenten. Fehlende Formulare oder Prospekte mussten per Telefon oder Fax bestellt werden. Dann dauerte es mehrere Tage, bis der Vermittler endlich die benötigten Unterlagen in der Hand hatte. Heute versendet die ALTE LEIPZIGER immer weniger Dokumente per Post. Zudem muss das Unternehmen bedeutend weniger Rückfragen von Maklern bearbeiten. Die Mitarbeiter können sich daher auf wichtigere Aufgaben konzentrieren. „Das Vermittlerportal wird der ALTE LEIPZIGER auch helfen, Kosten zu senken und dadurch ihre Wettbewerbsposition zu verbessern“, betont Frau Rettinger.



Dass die ALTE LEIPZIGER mit ihrem neuen Portal auf dem richtigen Weg ist, belegt eindrucksvoll eine Umfrage mit 105 Vermittlern. „60 Prozent der Anwender nutzen das Portal mindestens einmal pro Woche, 25 Prozent sogar täglich“, erläutert Claudia Rettinger. „Über die Hälfte der Vermittler fühlt sich durch unsere Extranet-Lösung im operativen Tagesgeschäft entlastet.“

OPEN TEXT

The Content Experts™

Vertrieb	Nordamerika	Europa	Asien/Pazifik	
<p>www.opentext.com sales@opentext.com</p> <p>Vertrieb Nordamerika +1 800 499 6544</p> <p>Vertrieb International +1 800 4996 5440</p>	<p>Vereinigte Staaten 100 Tri-State Int'l Pkwy Lincolnshire, IL 60069</p> <p>Telefon: +1 847 267 9330 Fax: +1 847 267 9332 Toll Free: +1 800 538 7723</p>	<p>Deutschland Technopark 2 Werner-von-Siemens-Ring 20 D-85630 Grasbrunn</p> <p>Telefon: +49 89 4629 0 Fax: +49 89 4629 1199</p>	<p>Großbritannien Grosvenor House, Horseshoe Crescent, Beaconsfield Buckinghamshire HP9 1LJ</p> <p>Telefon: +44 1494 679700 Fax: +44 1494 679707</p>	<p>Australien Level 23 100 Miller Street, North Sydney NSW 2060</p> <p>Telefon: +61 2 9026 3400 Fax: +61 2 9026 3455</p>