

## IT-Trends im Kundenmanagement: Vor dem Mutationssprung?

**Was haben Evolution und IT gemeinsam? Alle paar Generationen schafft die „Mutation“ mit bestimmten Eigenschaften Trends, welche die Spezies nach vorne bringen und es ihr erlauben, neue Lebensräume zu besetzen. „Auch jetzt werden wieder einmal die Weichen für eine moderne und erfolgreiche IT-Unterstützung im Außendienst und im Kundenservice der Versicherungswirtschaft gestellt.“, so Dr. Jan Mazac, Geschäftsführer und Gründer der BISS GmbH. Dies ist vielleicht die wesentlichste Erkenntnis aus der Expertenbefragung zu den IT-Trends 2012 an den Points of Sales and Service im Dezember 2011**

Diese Expertenbefragung untersuchte die verschiedenen Trends der letzten Jahre wie Multimedia und soziale Netzwerke, neue Hardware wie Tablets und Smartphones oder die verbesserte Infrastruktur bei Internetbandbreiten und im Mobilfunk sowie ihren Einfluss auf die künftigen Anwendungslandschaften im Bereich der Vertriebsunterstützung.

### **Ziel: 360°-Sicht auf Kunden und Vertrieb**

„Wir sehen die zunehmende Integration unterschiedlicher Anwendungen zu einem optimierten Ganzen als wichtigsten Trend der kommenden Jahre“ stellt Matthias Brauch, Leiter der Softwareentwicklung der BISS fest. Dieser Trend bietet den Unternehmen aus seiner Sicht umfangreiche Chancen: Er sieht - wie auch die Mehrheit der befragten Experten - darin die einzigartige Gelegenheit, die Datenqualität im Vertrieb zu erhöhen und noch brach liegendes Informationspotential zu heben. Diese Integration aller Kundeninformationen zu einer 360°-Sicht ermöglicht, gerade in Kombination mit den neuen Generationen mobil einsetzbarer Endgeräte, auch die zeitnahe Antwort auf die seit jeher interessanteste Frage im Vertriebsmanagement: Was passiert gerade am Point of Sale?

### **Integration statt „Inselwelten“**

„Vor dem unbedachten Verfolgen schicker Trends muss jedoch gewarnt werden“, betont Carsten Schreiber, Geschäftsführer und verantwortlich für große Kundenprojekte. „Wir müssen aufpassen, dass sich die „Inselwelten“ der frühen PC-Ära nicht wiederholen. So führt z.B. nur der kontrollierte Einsatz mobiler Systeme und die an den Bedürfnissen der Anwender orientierte Entwicklung entsprechender Anwendungen („Apps“) zur höherer Datenqualität und besseren Informationen. Ein ‚me too‘-Ansatz sollte hier unbedingt vermieden werden. Das überoptimistische Vertrauen auf jederzeitige Online-Verfügbarkeit von Daten und Systemen hat schon so manches Geschäftsszenario in der Vertriebs-IT ruiniert.“

Diese Thesen stützt die Expertenbefragung klar: So sehen 3 von 4 der befragten Experten auf absehbare Zeit weiterhin die Koexistenz von On- und Offline-Lösungen im Vertrieb und Kundenservice. Allerdings stellen gemischte Online-/Offline-Systeme besondere Anforderungen an IT-Plattformen hinsichtlich Redundanzfreiheit und Synchronität. „Hier können nur bewährte Lösungsarchitekturen die Grundlage für einen nachhaltigen Erfolg sicherstellen“, so Carsten Schreiber.

### **Austausch zu IT-Trends im Vertrieb initiiert**

Um diese und weitere Themen der IT-Unterstützung im Versicherungsvertrieb zu diskutieren, initiiert BISS die Konferenz „IT-Trends im Kundenmanagement 2012“ am 15. März 2012 in Köln.

### **Über die Studie IT-TRENDS AM POINT OF SALE 2012:**

Die Studie "IT-Trends an den Points of Sales and Service" in der Versicherungswirtschaft ist eine Expertenbefragung der BISS GmbH, die im Dezember 2011 zum ersten Mal durchgeführt wurde. Teilgenommen haben 24 Experten aus Versicherungs-, Vertriebs- und Beratungsgesellschaften

aus den Funktionen Vertrieb, Marketing und IT/BO. Während die Anzahl der Befragten keine Repräsentativität zulässt, können die Ergebnisse als Trendaussagen thematisch besonders engagierter Fach- und Führungskräfte interessante Erkenntnisse liefern. Es ist geplant die Studie regelmäßig zu wiederholen.

**Pressekontakt:**

Bernhard Schneider  
- Leiter Vertrieb & Marketing -  
BISS Gesellschaft für Büroinformationssysteme mbH  
Marie - Curie - Str. 4  
D-26129 Oldenburg

Tel.: 0441 / 36 10 76 - 0  
Fax: 0441 / 36 10 76 - 99  
E-Mail: [bernhard.schneider@biss-net.com](mailto:bernhard.schneider@biss-net.com)  
Webseite: [www.biss-net.com](http://www.biss-net.com)

**Über BISS:**

Die BISS GmbH entwickelt seit über 20 Jahren – auf der Basis des multifunktionalen, fachspezifischen Software-Frameworks B-Wise – umfangreiche maßgeschneiderte Lösungen für die Points of Sales and Service von Versicherungsunternehmen und Finanzdienstleistern. Zum Leistungsspektrum gehören neben der Analyse und Beratung die Implementierung und Systemintegration sowie die Pflege und der Betrieb der fertigen Systeme. Dabei werden alle fachlichen (Ausschließlichkeit, Makler, Kooperationspartner, Internet) wie auch technischen (PCs, Tablets und Smartphones) Kanäle optimal unterstützt. Als Branchenspezialist bietet BISS einerseits die Sicherheit einer in der Praxis bewährten Software-Plattform, andererseits die Möglichkeit, Funktionen und Geschäftsprozesse sowie wichtige technische Eigenschaften wie Schnittstellen exakt auf die individuellen Anforderungen der Anwender bzw. der Unternehmens-IT abzustimmen.

BISS-Lösungen sind wie wenig andere dazu geeignet, die Produktivität und Effektivität von Geschäftsprozessen im Vertrieb und Kundenmanagement von Versicherungen und Finanzdienstleistern zu steigern. Neutrale Instanzen wie VersicherungsMagazin, Charta-Qualitätsbarometer, Service-Rating, YouGov-Psychonomics haben die Qualität der BISS-Systeme durch Befragungen, Untersuchungen und Juryentscheidungen immer wieder bestätigt.



EVOLUTIONÄRE IDEEN FÜR IHRE SOFTWARE