

cobra® Anwenderbericht

VGH Versicherungen

Die VGH Versicherungen sind 1957 durch den Zusammenschluss der beiden traditionsreichsten Versicherungen in Niedersachsen entstanden: der Landschaftlichen Brandkasse Hannover und der Provinzial Lebensversicherung Hannover. Seit 2001 kamen die Provinzial Krankenversicherung Hannover AG und die Provinzial Pensionskasse Hannover AG dazu. Heute ist die VGH der größte regionale Versicherer im Lande - mit einem nahezu lückenlosen Angebot bei Sach- und Personenversicherungen. Rund 600 selbstständige Versicherungskaufleute sowie die beiden Kooperationspartner der VGH, die Sparkassen und die LBS, bilden das Servicenetz, das in Niedersachsen kein zweiter Versicherer anbieten kann. Für die individuelle Betreuung der Kunden nutzt das Unternehmen cobra CRM PRO.



Neues wagen und sich selbst treu bleiben

Diesem Motto entsprechend wollte man bei der VGH endlich loskommen von der Sammlung der Daten an verschiedenen Stellen, wie Outlook, Excel und weiteren Datenquellen. Stattdessen sollten sie an zentraler Stelle abgelegt werden – ein CRM-System musste her. Wichtig war vor allem eine hohe Flexibilität der Software, da die VGH ganz besondere Ansprüche an ihre CRM-Lösung hatte. Schwerpunktmäßig sollte sie im Vorstandsreferat und in der Immobilienabteilung eingesetzt werden. Daher wurde der cobra Solution Partner Fluctus IT gebeten, cobra CRM PRO bei der VGH vorzustellen, das durch seine freien Tabellen besonders anpassungsfähig ist, bei gleichzeitig gewohnt intuitiver Bedienung. Neben den inhaltlichen Lösungen mussten schließlich auch wichtige technische Anforderungen erfüllt werden. Dabei galt es zu berücksichtigen, dass eine Citrix Terminalserverlösung im Einsatz war und zwei Schnittstellen zum Eventmanagement „eve“ und Sitzungsmanagement „Session“ erstellt werden sollten. Eine spätere mobile Nutzung über das Apple iPhone oder iPad durfte dabei für die Zukunft nicht ausgeschlossen werden.

Erstaunlich einfache Einführung

In mehreren Präsentationen und Gesprächen wurden die Anforderungen mit den technischen Möglichkeiten abgeglichen und cobra CRM PRO erhielt den Zuschlag. Als erstes wurde ein Testszenario in den Software-Silos der Versicherung aufgebaut. In dieser geschützten Umgebung wurden der Datenbestand und die entsprechenden Ansichten aufgebaut. Es folgten die ersten Testimporte der Daten aus Outlook, Excel und anderen Datenquellen.

„Die Kommunikation und Abstimmung zwischen allen Parteien war zum Glück unproblematisch. Wir haben hier immer sehr gute Resultate erzielt“, erläutert Edgar Schmakeit, Projektleiter für die CRM Einführung bei der VGH Versicherungen. Entsprechende Schulungspakete waren schon zu Beginn des Projektes vereinbart worden. In vernünftiger Gruppengröße wurden die Mitarbeiter an die neue Software cobra CRM PRO herangeführt, bis der Startschuss fiel. „Wir sind rundum zufrieden“, sagte Edgar Schmakeit. „Die Mitarbeiter haben sich schnell an den Umgang mit dem System gewöhnt. Die Schnittstellen funktionieren problemlos. So muss es sein.“

„Wir sind rundum zufrieden. Die Mitarbeiter haben sich schnell an den Umgang mit dem System gewöhnt. Die Schnittstellen funktionieren problemlos. So muss es sein.“

Edgar Schmakeit
Projektleiter CRM-Einführung
VGH Versicherungen

Im Überblick

Die VGH ist der größte regionale Versicherer im Lande- mit einem nahezu lückenlosen Angebot bei Sach- und Personenversicherungen. Rund 600 Selbstständige Versicherungskaufleute sowie die beiden Kooperationspartner der VGH, die Sparkassen und die LBS, bilden das weitreichende Servicenetz.

Eingesetzte Lösung

- cobra CRM PRO

Anzahl Anwender

- 35

Nutzung

Vorstandsreferat, Immobilienverwaltung

Betreuer cobra Partner

 **Fluctus IT**
cobra erfolgreich im Einsatz bei
VGH 
VGH Versicherungen