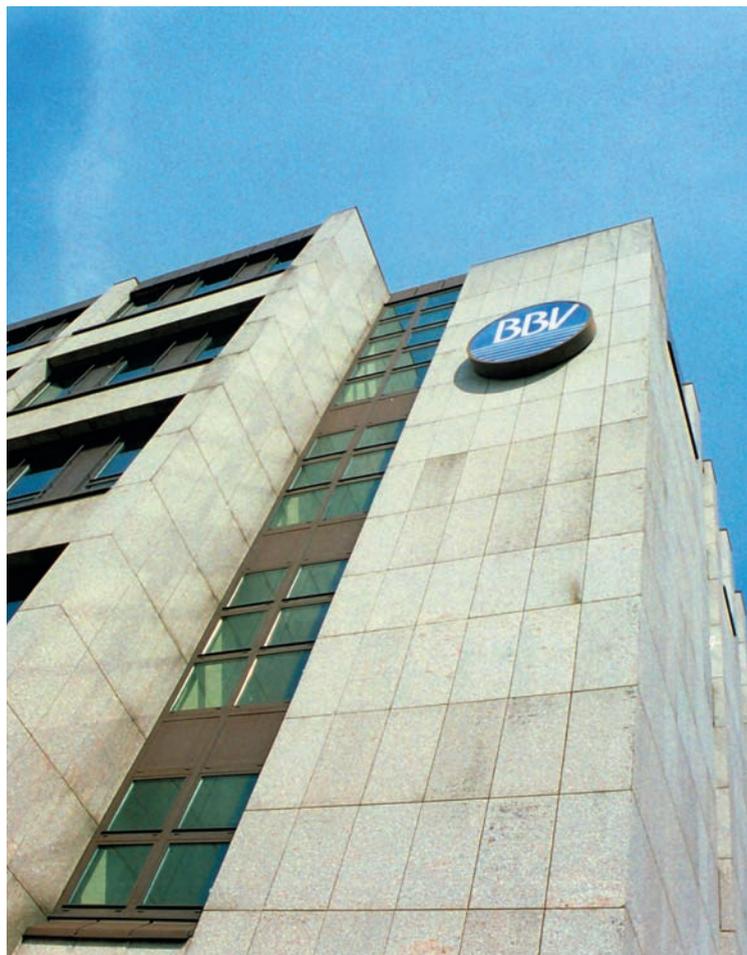


# Durchgehende Prozesse in Front- und Backoffice

Um Produktentwicklung und Vertrieb optimal zu unterstützen, setzen die Bayerische Beamten Versicherungen (BBV) auf die IT-Lösungen msg.PM (Product Manager) und msg.CM (Customer Manager). msg.CM verbindet das Außendienst-Frontend mit den Backoffice-Systemen der BBV, so dass Makler und Vermittler alle Geschäftsprozesse direkt abwickeln können. Für die zentrale Verwaltung von Produktinformationen und die schnelle Entwicklung neuer Produkte sorgt der Produktmanager msg.PM, auf den von msg.CM und vom Bestandsverwaltungssystem AFIS.LA im Backoffice zugegriffen werden kann. msg.PM und AFIS.LA (Life Assurance) sind Standardsoftware Lösungen des IT-Beratungs- und Systemintegrationsunternehmens msg systems ag, das über langjährige Erfahrung in der Versicherungsbranche verfügt. Den Customer Manager msg.CM hat msg systems gemeinsam mit der BBV entwickelt

### Individuelle und aktuelle Angebote

Die große Masse der Versicherungspolizen wird nach wie vor nicht über das Internet verkauft, sondern im persönlichen Gespräch. Der Grund liegt auf der Hand: Das Angebot ist für den Laien nur schwer zu durchschauen, die Kunden wünschen umfassende Beratung und individuell auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Angebote. Die BBV optimiert ihren Kundenservice deshalb mit dem Customer Manager msg.CM, den mittlerweile rund 2.000 Makler und Vermittler erfolgreich für ihre Geschäftsabwicklung einsetzen. Via Web-Browser können sie aus msg.CM alle relevanten Informationen ganz einfach abrufen: Kundendaten, Policen, Angebote, Anträge und archivierte Dokumente. Über ein auf die spezifischen



Anforderungen des Außendienstes zugeschnittenes Kundenkontakt-Management werden die Kundendaten um Besuchstermine und Call Center-Anfragen vervollständigt. Auf Basis dieser Informationen kann der Außendienstmitarbeiter seine Kunden individuell und proaktiv beraten – auch im Sinne der EU-Vermittlerrichtlinien.

## msg.CM als Integrationsplattform

Nach einer erfolgreichen Akquisition unterstützt msg.CM auch die anschließenden Geschäftsprozesse: Vertragsdokumente werden erstellt und die Anträge nach Freigabe automatisch an das Backoffice-System weitergeleitet. Technisch gesehen ist msg.CM eine Integrationsplattform für die spartenspezifischen Backoffice-Systeme, die kundenorientierte Geschäftsprozesse ermöglicht. Die Lösung wird über den Web-Browser als reine HTML-Anwendung betrieben, ohne dass zusätzliche Software-Installationen nötig wären, und gewährleistet eine 24-Stunden-Verfügbarkeit. Darüber hinaus kann der Außendienst die Funktionen auch im Offline-Betrieb nutzen. Die lokal bearbeiteten Anträge werden dann beim nächsten Zugang zum System automatisch mit der zentralen Anwendung synchronisiert.

## Flexible und spartenübergreifende Produktentwicklung mit msg.PM

Wesentlicher Bestandteil der neuen Lösung ist das zentrale Produktmanagementsystem msg.PM. Die Lösung verwaltet spartenübergreifend alle Produkt-



Rolf Koch  
Mitglied des Vorstandes  
Bayerische Beamten  
Lebensversicherung a. G.,  
BBV Holding AG

informationen und Methoden und stellt sie den Systemen mit sämtlichen produktabhängigen Funktionen zur Verfügung. Auch die Produktentwicklung wird erheblich erleichtert: Die Fachabteilungen können Bausteine flexibel zu individuellen Lösungen kombinieren und testen. Dadurch werden die Entwicklungszeiten und -kosten für neue Versicherungsprodukte erheblich reduziert. „Durch die Einführung der Lösungen msg.CM und msg.PM der msg systems ag konnte die BBV ihren Kundenservice deutlich optimieren und ist in den entscheidenden Bereichen Vertrieb, Kundenberatung und Produktentwicklung auch für kommende Herausforderungen bestens gerüstet“, fasst Rolf Koch, Mitglied des Vorstandes der BBV zusammen.

## msg systems ag

Robert-Bürkle-Straße 1 | 85737 Ismaning/München | Telefon: +49 89 96101-0 | Fax: +49 89 96101-1113  
www.msg-systems.com | info@msg-systems.com