

Flexibilität mit kombinierten Netzen:

Verbesserter Service beim LVM.

Die Versicherungsgruppe LVM setzt auf eine neue ICT (Information- and Communication-Technology) Lösung von T-Systems: Ein Multimedienetz, welches sowohl die stationären Arbeitsplätze als auch den mobilen Außendienst integriert. Die Lösung sorgt für hohe Flexibilität, schafft Platz für Wachstum, Dynamik und Innovationen. Sie verbessert interne Geschäftsabläufe und erlaubt, neue Wege im Kundenservice zu beschreiten – über alle Beteiligten hinweg.

„Nur eine schnelle und effiziente Sprach- und Datenkommunikation zwischen der Zentrale in Münster, den Agenturen und dem angestellten Außendienst sowie den Telearbeitern versetzt uns in die Lage, Kunden mit neuesten Informationen versorgen zu können – an jedem Ort und zu jeder Zeit.“

Werner Schmidt, IT-Vorstand des LVM

Der Kunde und sein Geschäft.

Der Finanzdienstleister LVM Versicherungen (Landwirtschaftlicher Versicherungsverein Münster a.G.) mit Schwerpunkt Versicherungen gehört zu den großen Erstversicherern in Deutschland. Ihren rund drei Millionen Kunden bietet die Unternehmensgruppe umfassende Beratung, zuverlässigen

Versicherungsschutz und schnelle Hilfe im Schadenfall. Die LVM-Gruppe deckt mit ihren vier Tochtergesellschaften für Pensionsfonds, Lebens-, Kranken- und Rechtsschutz-Versicherungen sowie der Augsburger Aktienbank AG das gesamte Spektrum eines Finanzdienstleisters für private Haushalte, Freiberufler sowie kleinere und mittlere Unternehmen vollständig ab. Seine Kunden betreut der LVM bundesweit über rund 2100 selbstständige Versicherungsagenturen (so genannte Vertrauensleute).

Die Aufgabe.

Die Übermittlung der Daten in die Zentrale erfolgte bisher zeitversetzt und erforderte manuelle Nacharbeiten. Außerdem lagen Kundendaten redundant vor, sowohl in den Agenturen als auch in der Zentrale in Münster. Diese Struktur schränkte die Flexibilität der Versicherungsgruppe ein. Es war zum Beispiel sehr aufwändig, neue Tarifmodelle und Produkte in kurzer Zeit flächendeckend anzubieten beziehungsweise einzuführen. Das wollte der LVM ändern. Die Vertrauensleute sollten jederzeit und von überall auf alle relevanten Anwendungen und Informationen zugreifen können. Das Ziel: besserer Service für die Kunden und die Vertrauensleute.



Die Lösung von T-Systems.

Für diese besonderen Anforderungen hat T-Systems gemeinsam mit T-Mobile eine moderne ICT-Lösung entwickelt. In einem Rechenzentrum des LVM laufen nun bundesweit alle Daten zusammen und stehen allen Berechtigten in Echtzeit zur Verfügung. Dafür hat der LVM seine Vertrauensleute und Telearbeiter mit einem Thin Client, einem breitbandigen T-ATM-Anschluss (Asynchronous Transfer Mode) sowie einem GPRS-Handy ausgerüstet. Sie bilden die technische Grundlage für den mobilen Zugriff auf die LVM-Datenzentrale.

Die breitbandigen Telekommunikations-Verbindungen laufen über das Multimedienetz der Deutschen Telekom: T-ATM. Dafür wird das lokale Netz der Zentrale praktisch als Corporate Network (CN) über T-ATM zu den Vertrauensleuten und Telearbeitsplätzen verlängert. Für die schnelle Informationsabfrage unterwegs – beispielsweise beim Kundenbesuch – sorgt ein mobiles IP VPN von T-Mobile. Der Zugang zum Firmennetz erfolgt per Laptop über GPRS. Schaltet der mobile Außendienstmitarbeiter seinen Laptop an, wählt sich der Rechner von unterwegs automatisch ins Rechenzentrum ein. Hier stehen sämtliche Daten und Anwendungen in Echtzeit zur Verfügung. Das erlaubt den mobilen LVM-Agenturen, alle relevanten Versicherungsaufgaben direkt beim Kunden abzuwickeln: von der Beratung, der Angebotserstellung, der Antragsaufnahme bis zum Vertragsabschluss oder auch einer Vertragsänderung.

Der gesamte Prozess funktioniert damit ohne Medienbrüche. Mit Mobile IP VPN verbleiben die übertragenen Daten im privaten Unternehmensnetz, unabhängig vom Internet. Neben der Datenkommunikation läuft auch der Sprachverkehr beim LVM über das T-ATM-Netz. So lassen sich auch alle dezentralen Telefonanschlüsse in das

Firmennetz einbinden. Mitarbeiter mit einem Telearbeitsplatz sind für Kunden unter der gewohnten Durchwahl erreichbar – unabhängig davon, ob sie gerade in der LVM-Zentrale oder zuhause arbeiten.

Der Kundennutzen.

Die moderne ICT-Lösung bietet dem LVM auch die Basis für eine einheitliche, zentrale Datenlandschaft. Einheit trotz Vielfalt, denn schließlich stehen nun sowohl den Kunden als auch den Agenturen unterschiedliche Kommunikationskanäle zur Verfügung. T-Systems Multichannel Insurance integriert diese Kanäle in einer Plattform und sorgt für einen einheitlichen Datenbestand. Die Pflege und Synchronisation zahlreicher dezentraler Systeme entfällt. Gleichzeitig greifen sämtliche berechtigten Nutzer stets auf aktuelle Daten zu. Hat ein Kunde direkt nach Abschluss eines Vertrages noch Fragen, erreicht aber den Agenten nicht mehr persönlich, wird er vom LVM-Berater im Service-Center bedient. Gewohnt kompetent, denn dort ist man dank Multichannel Insurance natürlich auch stets auf dem neuesten Stand.

Auf einen Blick:

- Modernes, unternehmensweites Informations- und Kommunikationssystem
- Dezentrale Mitarbeiter effizient integrieren
- Kundendaten ohne Medienbrüche verarbeiten
- In Echtzeit Daten und Informationen aus dem zentralen Bestand abrufen
- Sichere, verschlüsselte Kommunikation vom Laptop bis in die Datenzentrale
- Alle Kanäle sinnvoll kombinieren und integrieren
- Neue Produkte und Tarifmodelle schnell flächendeckend einführen
- Besserer Service und effizientere Geschäftsabläufe flexibel auf alle Chancen und Herausforderungen reagieren

Herausgeber

T-Systems Enterprise Services GmbH
Corporate Marketing & Communications
Mainzer Landstr. 50
60325 Frankfurt

Kontakt

T-Systems Enterprise Services GmbH
T-Systems Industry Line Finance
E-Mail: info.finance@t-systems.com
Internet: www.t-systems.de

Fragen? Wünsche? Informationen?
Rufen Sie uns an oder besuchen
Sie uns einfach im Internet.
Wir beraten Sie gerne.