



WERTGARANTIE setzt auf 360°-Kundensicht

Photo credit: depositphotos.com

WERTGARANTIE ist marktführend im Bereich der Garantie-Lösungen. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Hannover bietet Versicherungen und Garantierweiterungen für eine Vielzahl von Produkten – vom Haushaltsgerät über das Smartphone bis hin zu Fahrrädern, E-Bikes und Hörgeräten. Auf dem Weg in die digitale Transformation und um die herausragende Position im Markt weiter zu stärken, entschied sich WERTGARANTIE für die Einführung eines CRM-Systems.

Die Entscheidung fiel nach einem mehrstufigen Auswahlprozess auf die CRM/CX-Lösung BSI Customer Suite. Die BSI Customer Suite wird Mitarbeitende künftig in die Lage versetzen, über generative 360°-Sichten einen schnellen, individuellen und proaktiven Service zu bieten.

Schrittweise Einführung mit signifikanten Erfolgen

Die Integration der BSI Customer Suite bei WERTGARANTIE erfolgt durch Scrum-Teams, die sich jeweils auf die Bereiche CRM und CX konzentrieren. Erste Erfolge sind bereits sichtbar. So konnte u. a. durch eine Kampagne zur Erfassung von IMEI-Nummern bei versicherten Geräten eine überdurchschnittlich hohe Conversion-Rate von 6,1 Prozent erreicht werden. Die zugehörige Datenqualifizierung über das

System sparte rund 30 Arbeitstage manuellen Zusatzaufwand bei einer potentiellen Schadenbearbeitung ein.

Die Zusammenarbeit mit BSI wird von Konrad Lehmann, Vorstand WERTGARANTIE, sehr geschätzt: "Die BSI Customer Suite besticht in allen Belangen durch ihre leichte und intuitive Handhabung. Zudem haben wir in BSI einen Partner gefunden, mit dem wir unkompliziert und auf Augenhöhe zusammenarbeiten können und der für alle Fragen stets nach einfachen und schnellen Lösungen sucht."

Oliver Hechler, BSI Community Manager Insurance, betont: "Wir schätzen die vertrauensvolle Zusammenarbeit und sind erfreut darüber, dass unsere BSI Customer Suite bei WERTGARANTIE ihr Potenzial so umfangreich entfalten darf."

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4929440/wertgarantie-setzt-auf-360-kundensicht/>