

Herzlich 
willkommen!

**Integrierte Ansätze des
Kundenmanagement im Vertrieb**

DEVK

Tilo Franzen

Pega CES München

04.11.2019

- 1. Über die DEVK Versicherung und PEGA Systems**
2. DEVK Zeitschiene und Lösungsskizze
3. CRM als Kundenschnittstelle
4. Direkte Integration - Kampagne in das CRM



Tilo Franzen

Leiter der Abteilung Akquisesysteme

Seit 27 Jahren bei der DEVK im Bereich Außendienstsysteme - Vertrieb.

Aktuell

Lead Product Owner - Plattform DEAS

- CRM
- Kampagne
- Beratung
- Tarifierung/Angebot/Antrag

-> Nutzer Innen- und Außendienst (& Kunde SelfService)

DEVK seit 133 Jahren

Versicherungsverein

DEVK

DEVK

GESAGT. GETAN. GEHOLFEN.

MeineDEVK

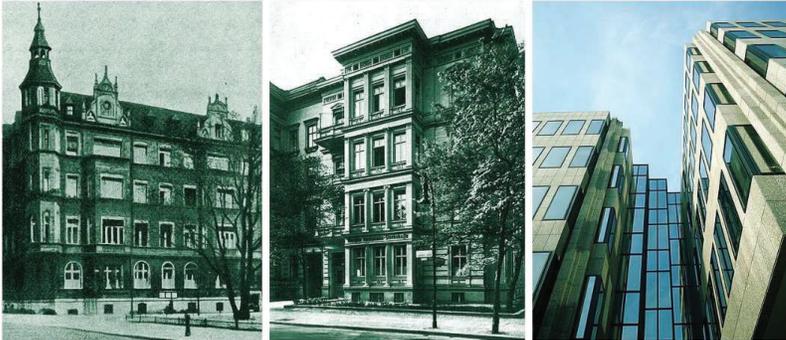
Service Telefon: 0800 4-757-757 * Schadenmeldung: 0800 4-858-858 *
(* gebührenfrei aus dem deutschen Telefonnetz)

Chat-Beratung DEVK-Berater finden Kontakt

Produkte Schadenfall Kundenservice

Unternehmen News/Presse Jobs und Karriere

Sie sind hier: → Startseite → Unternehmen → Geschichte



Die DEVK Versicherungen im Spiegel der Zeit

2016 feiert die DEVK ihren 130. Geburtstag! Erfahren Sie, was den Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit in den verschiedenen Epochen bewegte.

Überblick

Seitenanfang

- 1886 – 1913: die Wurzeln
- 1914 – 1923: 1. Weltkrieg und Inflation
- 1924 – 1932: Wachstum durch Übernahmen
- 1933 – 1945: NS-Herrschaft und 2. Weltkrieg
- 1946 – 1952: Neuanfang im Westen
- 1953 – 1975: Aufschwungjahre in Köln
- 1976 – 1988: Öffnung für den allgemeinen Markt

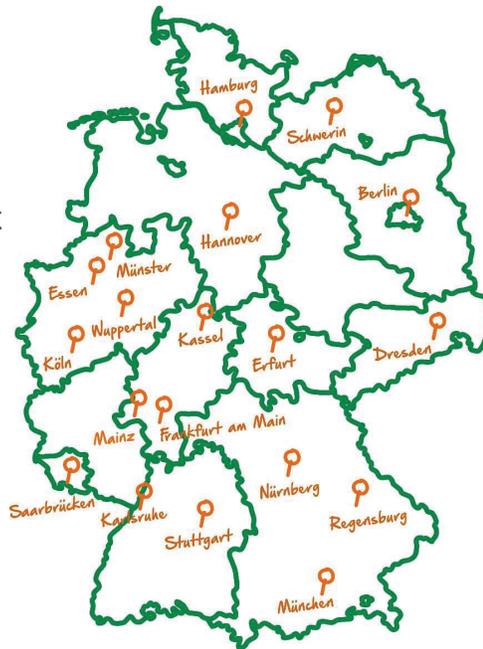
Pega CES München | Tilo Franzen DEVK



04.11.19

69

- Zentrale in Köln (Z)
- 19 Regionaldirektionen (RD)
- 1.230 Geschäftsstellen
- 2.500 Vertriebspartner im Außendienst
- 3.500 Angestellte im Innendienst,
 - davon 1.800 in der Zentrale
 - davon 360 Auszubildende



mehr als
4,5
Millionen
Kunden

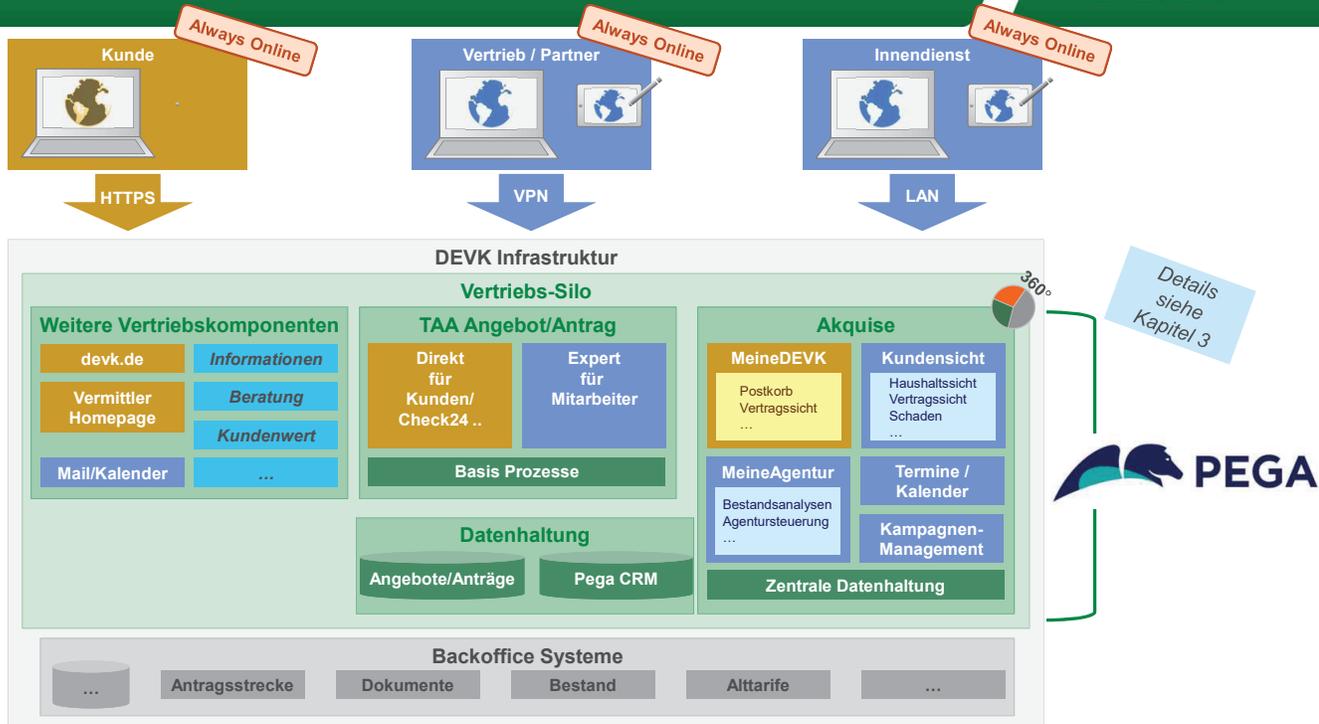


6000 für den Kunden!

1. Über die DEVK Versicherung und PEGA Systems
- 2. DEVK Zeitschiene und Lösungsskizze**
3. CRM als Kundenschnittstelle
4. Direkte Integration - Kampagne in das CRM

DEVK Lösungsskizze entwickelt in 2014

DEVK

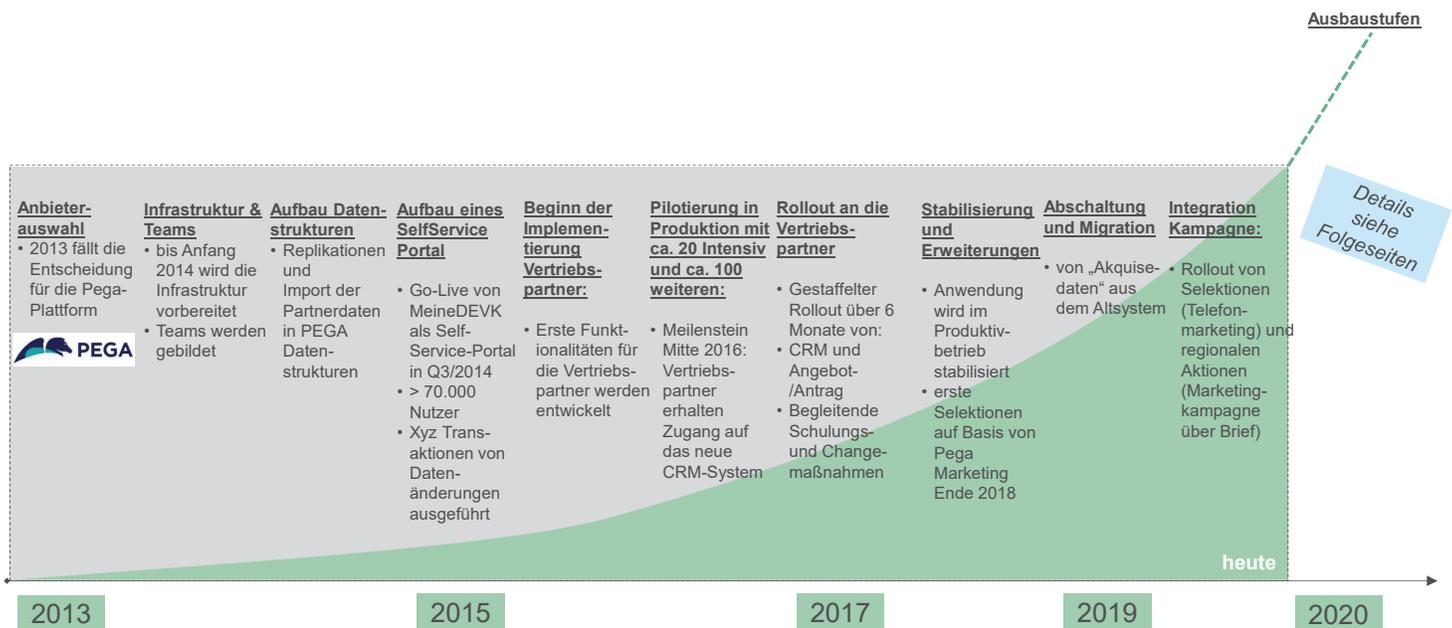


Nutzergruppen

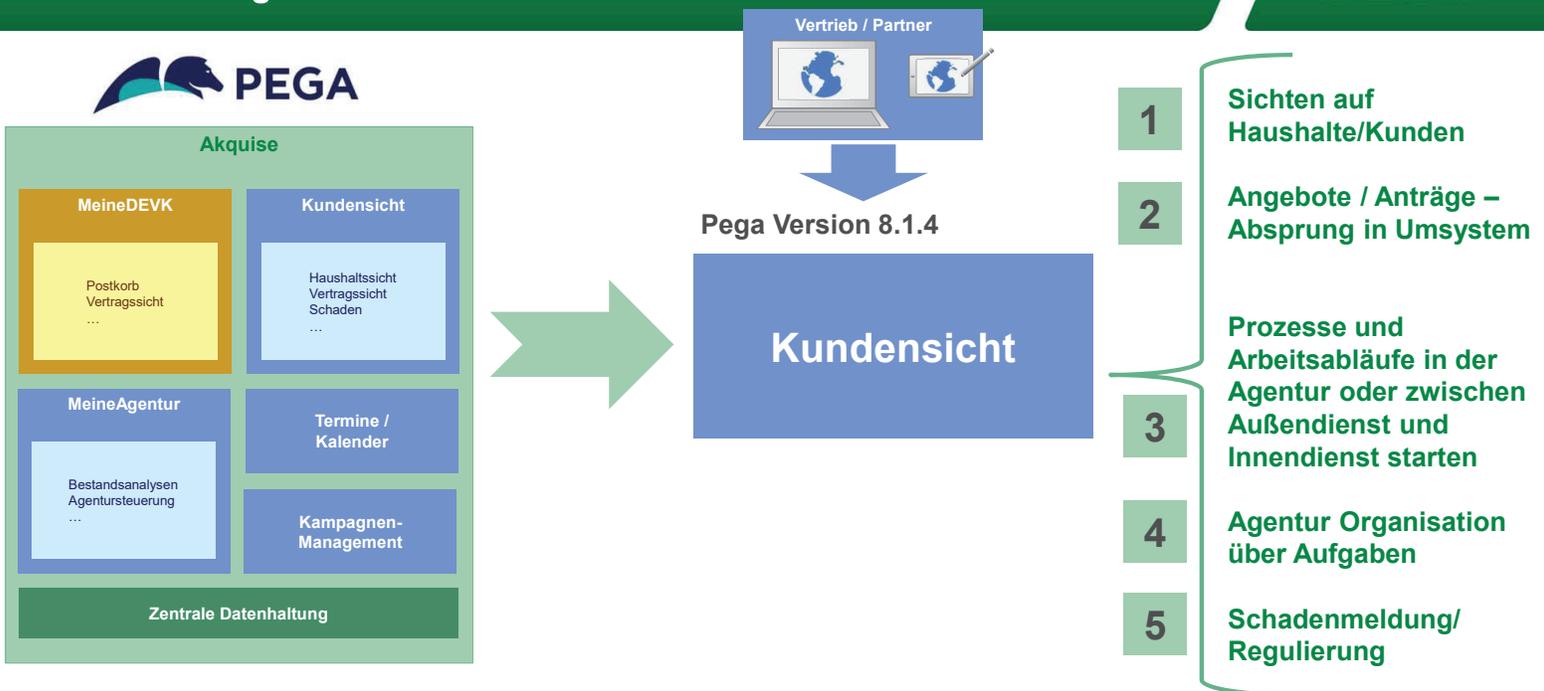
- Kunde
- Ausschließlichkeit und Innendienst

Unser Pega-CRM&Marketing-System mit kontinuierlich wachsenden Funktionalitäten – 2013 bis heute

DEVK



1. Über die DEVK Versicherung und PEGA Systems
2. DEVK Zeitschiene und Lösungsskizze
- 3. CRM als Kundenschnittstelle**
4. Direkte Integration - Kampagne in das CRM



Die Haushaltssicht ist zentraler Bestandteil einer kundenzentrierten Beratung

DEVK

1
DEVK
AKS 9.80
ki99165 » Max Joos » 8415

- Kunde
- Agentur
- Arbeit
- Kalender
- Selektionen
- Kampagnen

Herr Duisburg Claus-Dieter 15.02.2009 57074 Siegen Breitenbache 399 090474114 BS

Tel: , Telefonwerbung:
E-Mail: @
Kundenbetreuer: **ki99060** |

KIM – Kunde im Mittelpunkt
 Angebot / Antrag / eVB
 Aktionen

P1 Claus-Dieter Duisburg B 15.02.2009 (10)	P2 Duisburg 01.04.2005 (14)
---	--------------------------------

Überblick **Stammdaten** Verträge Schäden Vermittler Historie Dokumente Agentur Beratung Beziehungen Akquise

Historie

Nr.	Datum	Betreff
P1	11.10.2019	Telefonie Test SIVE Max Joos #6 (Telefon)
P1	11.10.2019	KIM-Beratung geöffnet (DEAS)
P1	11.10.2019	KIM-Beratung gestartet (DEAS)
P1	20.08.2019	Telefonie Test SIVE Max Joos #3 (Telefon)
P1	14.08.2019	Telefon-Daten hinzugefügt (DEAS)
P1	14.08.2019	Telefonie Test SIVE Max Joos #5 (Telefon)
P1	13.08.2019	KIM-Beratung gestartet (DEAS)
P1	13.08.2019	KIM-Beratung gestartet (DEAS)
P1	13.08.2019	Telefonie Test SIVE Max Joos #4 (Telefon)
P1	01.08.2019	KIM-Beratung gestartet (DEAS)

Arbeit

Nr.	Datum	Art	Betreff
» P1	20.12.2019	Telefonie	Telefonie Test SIVE Max Joos #2
» P1	20.12.2019	Telefonie	Telefonie Test SIVE Max Joos #6
» P1	20.12.2019	Telefonie	Telefonie Test SIVE Max Joos #1

1 2 3 >

- Haushaltssicht als zentraler Startpunkt für die Beratung der Kunden
- Überblick über offene Vorgänge
- Historieneinträge / Informationen
- Vertragsbild

Aus dem CRM-System kann der Vertriebspartner in das Angebots-/Antragssystem abspringen, um dem Kunden ein passendes Angebot zu machen

DEVK

2

DEVK

AKS 9.80

- Kunde
- Agentur
- Arbeit
- Kalender
- Selektionen
- Kampagnen

P1 Claus-Dieter Duisburg B
15.02.2009 (10) T

P2 Duisburg
01.04.2005 (14)

ki99165 » Max Joos » 8415

+ + +

KIM – Kunde im Mittelpunkt

Angebot / Antrag / eVB

Aktionen

Überblick
Stammdaten
Verträge
Schäden
Vermittler
Historie
Dokumente
Agentur
Beratung
Beziehungen
Akquise

Angebote/Anträge
API/BP
Antragsbuch
Mitteilungsaufträge

Art

Status

Sparte

Zurücksetzen Suchen

Nr.	Art	Status	Speicherdatum	Entf. Spar	Gesamt-Jahresbt	1. Vermittler	Letzter Bearbeiter	Hinweis	Aktion
P1	unvollständig	13.08.2019	RS	59,88 €	28900333	PEGA-Test165 Joos			
Warenkorb 4c9dbf29-c1d9-4976-b1d3-4638e90bf663									
Sparte	Beginndatum	Angebots-/Antragsdatum	Tarif/ weitere Details	Gesamt-jahresbeitrag	Neu/ VÄ	Vertragsnummer	Zahlweise	1. Vermittler	2. Vermittler
RS	14.08.2019	13.08.2019	Identitäts-Schutz PLUS	59,88 €	Neu		monatlich	28900333	
PNR 60435079/4									

- Schnittstellen zu Um-systemen
- Datenüber-gabe über Web-Service aus Angebot/ Antrag
- Wieder-Einstieg zur Bearbeitung

Der Außendienst kann dem Innendienst Mitteilungsaufträge zur Bearbeitung übermitteln

DEVK

3

DEVK DEAS AKS 9.80

Kunde
Agentur
Arbeit
Kalender
Selektionen
Kampagnen

Mitteilungsauftrag anlegen

Kundendaten

Name	Claus-Dieter Duisburg	Personennummer	60435079/4
Geburtsdatum	15.02.2009		

Mitteilungsauftrag

Mitteilungsauftrag zum/zur * Partner Vertrag Vertragskontonummer Schaden

Partner * Claus-Dieter Duisburg

Betreff * Änderung Geburtsdatum

Notiz
Tippfehler
Verbleibend: 500 Zeichen

Anlagen

File auswählen DEAS Mobile Scan Dokumente aktualisieren

Datei	Art	Größe (MB)
Geburtsurkunde.pdf	Nachweis	0,72

Senden Speichern und Schließen Abbrechen

- über einen Webservice können Mitteilungsaufträge (Informationen, Dokumente) zu einem Kunden, Vertrag oder Schaden an den Innendienst geschickt werden

Ein End-to-end-Schaden-Case kann vom CRM-System an das SAP-Schadensystem zur Dunkelverarbeitung geliefert werden.

DEVK

4

DEVK

AKS 9.80

Kunde

Agentur

Arbeit

Kalender

- Start neuer Prozesse aus dem CRM
- Synchronisation mit SAP & asynchrone Rückmeldung
- Sehr hohe Dunkelverarbeitungsquote (95%)
- Direktregulierung bzw. Schadenmeldung

Schaden melden

🏠 🔍 👤 📄

1

2

3

4

Basisinformationen

Detailinformationen

Regulierungsdaten

Übersicht

Basisinformationen

Sparte *	Unfall		
Vertrag *	Unfall - VNR 712709880		
Schadentag *	03.10.2019	Schadenuhrzeit	13:31
Angaben zum Schadenort			
Postleitzahl *	12345	Ort	
Straße		Hausnummer	
Beschreibung des Schadens	Sturz auf Glatteis		
Meldetag *	28.10.2019	Melder *	VN
Schaden gemeldet für		Name/Funktion des Melders *	
Vergütungsempfänger *	Dahlen		

Detailinformationen

Weitere Angaben zum Unfallschaden

Ereignisart	Unfall
-------------	--------

Über die Aufgabenbearbeitung kann der Agenturleiter seine Agentur steuern und kontrollen

DEVK

5

DEVK

DEAS AKS 9.80



kl99165 » Max Joos » 8415

- Kunde
- Agentur
- Arbeit
- Kalender
- Selektionen
- Kampagnen

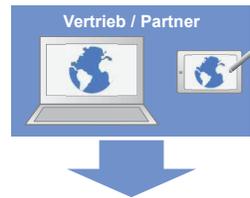
- Aufgaben werden aus verschiedenen Quellen erstellt:
- aus der Zentrale zur Bearbeitung für den Vertriebspartner
- vom Vertriebspartner für die Steuerung der Agentur

Aufgaben (5 von 12) Mehrfachbearbeitung

<input type="checkbox"/> Alle	Betreff	Status	Fälligkeitsdatum	Erinnerung	Kunde	Priorität	Bearbeiter	Aktion
<input type="checkbox"/>	Folgeberatung nach Abschluss	offen	27.06.2019 11:26		Meinhard Bad Frankenhäusen-Kyffha	mittel	Max Joos (kl99165)	
<input type="checkbox"/>	Telefonmodus Test	offen	11.07.2019 16:31		Zbigniew München	mittel	Max Joos (kl99165)	
<input type="checkbox"/>	Guiseppe Lambrecht - Ablösung Fremdvertrag - Kraftfahrzeug / ...	offen	04.03.2020 15:39	04.01.2020 12:00	Guiseppe Lambrecht		Max Joos (kl99165)	
<input type="checkbox"/>	Anselm Köln - Ablösung Fremdvertrag - Finanzdienstleistung / ...	offen	31.03.2020 09:45	31.01.2020 12:00			Max Joos (kl99165)	
<input type="checkbox"/>	Anselm Köln - Ablösung Fremdvertrag - Hypotheken / ABC INTERN...	offen	31.03.2020 09:45	31.01.2020 12:00	Anselm Köln		Max Joos (kl99165)	

1. Über die DEVK Versicherung und PEGA Systems
2. DEVK Zeitschiene und Lösungsskizze
3. CRM als Kundenschnittstelle

4. **Direkte Integration - Kampagne in das CRM**



Pega Marketing Version 8.1.4



- A** Briefmailing aus dem System bestellen
- B** Telefonlisten im System bearbeiten

A

- visuelle Entscheidungs bäume/ Prozesse aufbauen
- bestehende Daten Segmente als Basis zuordnen
- Checklisten zur Bearbeitungsunterstützung aufbauen
- den Verlauf und die Nutzung im Blick behalten
- Check in / Check out Prozess
- Testen / Simulationen starten
- ...

Direkte Kampagnen-Integration in das CRM

DEVK

A

Kampagnen

Überblick | Neue Aktion | Aufträge | Berichte

Suche

Mitarbeiterauswahl: 052253153 | Ausgewählter Mitarbeiter: **Andreas Blank (052253153)**

Ziel: Alle Bereiche | Sparte: | Alle Gruppen

Zurücksetzen | Suchen

Bonusaktionen (3) | Regionale Aktionen (12)

Aktionsübersicht (12 von 12)

Aktion *	Ziel	Y	Sparte	Y	Potenzial	Y	PAL-Termine	Restlaufzeit	Y	Erinnerung
» Geschäftskunden Grundfähigkeit	CrossSelling		Leben		7		keine	10		▲
» Sonstiges Postkarte (Test Duplikate)	Kundenbindung		Beratung		472		26.09.2019 09.10.2019 23.10.2019	25		▲
» Unfall Sparda Bonus Unfall Upselling 2019	UpSelling		Unfall		4		keine	41		▲
» Hausrat: Kunden ohne Elementar	CrossSelling		Glas		802		keine	41		▲
» Aktion: Kundenbindung Einvertragskunden	CrossSelling		Glas		802		keine	41		▲
» Leben: Bu Upgrade (05.09.2019)	CrossSelling		Leben		492		26.09.2019 09.10.2019 23.10.2019	71		▲
» Leben: Bu Test (06.09.2019)	CrossSelling		Leben		492		26.09.2019 08.10.2019 09.10.2019	71		▲
» Kundenbindung: Kunden mit mind. 2 Vtr in SHUR	Kundenbindung		Beratung		1.543		keine	101		▲
» Sonstiges Postkarte an Kunden ohne Telefonnummer	Kundenbindung		Beratung		472		keine	102		▲
» KFZ: CROSSSELLING AN UNBEWAUNDETEN GEBÄUDE	CrossSelling		Gebäude		256		keine	102		▲

- Absprung nach Pega-Marketing aus dem CRM-System
- Erstellung von Marketing-Kampagnen (Aktionen) durch den Vertriebspartner (Kanäle: Telefon und Brief)

Bestellprozess kann über das Kampagnen-Modul gestartet werden – Auslieferung der Druckstücke durch einen Drittanbieter

DEVK

A

- Selektion der Kunden aus dem Eigenbestand
- Übergabe der Kunden an einen Drittanbieter für Dialogmarketing
- Drittanbieter verschickt Druckstücke an Kunden

KS 9.50

zv22334 • Stephan D

1 Aktionsdetails 2 Kundenauswahl 3 Bestellabschluss

Sonstiges: Postkarte (Test Duplikate)

Aktionsdetails

Beschreibung
 Schreiben Sie die Kunden an, die keine Telefonnummer hinterlegt haben und vervollständigen Sie Ihre Datenbank!
 Selektiert wurden Kunden ohne Rufnummer mit mind. aber einem gültigen Vertrag in Sach. Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Kfz, Leben oder Kranken. Bitte nutzen Sie die Filter im Bestellprozess um ggf. noch weitere Einschränkungen vorzunehmen.

stfjgdjgdjcvfdb

Potenzial
472

PAL-Termine

Laufzeit
13.03.2018 - 15.10.2019

Potenzial mit Telefonnummer
91

Subventionierte PAL-Termine
 26.09.2019 09.10.2019 23.10.2019 06.11.2019 20.11.2019
 27.11.2019 11.12.2019 25.12.2019

Mögliche PAL-Termine
 26.09.2019 09.10.2019

Maximale Kosten
637,20 €

Restlaufzeit
25 Tage

Notizen

Neben dem Versand der Kundenbriefe können im Rahmen der Kampagne auch Telefonlisten für die Nachbearbeitung erstellt werden

DEVK

A

- Auswahl des Absenders
- Welche Kunden erhalten einen Brief?
- Welche Kunden werden zusätzlich per Telefon zur Kampagne kontaktiert?

The screenshot shows a CRM interface with the following sections:

- Navigation:** 1 Aktionsdetails, 2 Kundenauswahl (active), 3 Bestellerabschluss
- Header:** KS 9 50, user: cv22334 » Stephan Dickopf »
- Section: Sonstiges: Postkarte (Test Duplikate)**
 - Absenderdetails:**

Bitte wählen Sie eine Absenderadresse aus: Musterstr. 1

Karl Muster, Bereichsverkaufsleiter, DEVK Geschäftsstelle, Musterstr. 1, 12345 Berlin

Telefon: 123123-33, Fax: 1231231-11, E-Mail: fest@test.de, www.devk.de

Öffnungszeiten: Mo - Fr: 09:00 - 12:30 Uhr, Di: 15:00 - 18:00 Uhr, Do: 15:00 - 18:00 Uhr
- Ihre Kunden (Gefiltert: 458)**

Filter auswählen

Filtern: Kunde lebend = J

Alle Kunden für Briefversand auswählen

Alle Kunden für Nachbearbeitung auswählen

			PNR	Vorname	Nachname	Straße	Hausnr.	PLZ	Ort	Geb. Datum
>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Q 60084086	Ernst	Surges	Heideweg	84	47447	Moers	13.03.1952
>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Q 60083324	Chris	Zimmer	Andreasstr.	71	47441	Moers	24.06.1993
>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Q 59863640	Matthias	Bogaczyk	Gartenweg	8	47496	Rheinberg	08.12.1980
>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Q 59870271	Patrick	Heydrich	Ferdinantenstr.	242	47475	Kamp-Lintfort	28.05.1966
>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Q 60054541	Andreas	Gadschke	Merkurweg	18	47443	Moers	11.11.1970
>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Q 60040827	Susanne	Beverborg	Stappfeldstr.	19	47445	Moers	12.12.1965
>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Q 59557472	Julian-Maran	Otto	Hardtstr.	2	56729	Siebenbach	06.10.1991

Bestellung der Druckstücke erfolgt bei einem Drittanbieter, der den Versand an den Kunden übernimmt

DEVK

A

- Verbindliche Bestellung der Druckstücke und Übermittlung an den Drittanbieter für Dialogmarketing
- Versand der Druckstücke erfolgt zum ausgewählten Versandtermin

UKS 9:50 zv22334 » Stepha

1 2 3
Aktionsdetails Kundenauswahl **Bestellabschluss**

Sonstiges: Postkarte (Test Duplikate)

Bitte wählen Sie einen PAL-Termin: Ihr PAL-Termin: 09.10.2019
09.10.2019

Briefversand (3 von 472 Kunden)
 Eine Nachbearbeitungsliste wird für 3 von 472 Kunden erstellt

Nachbearbeitungszeitraum vergeben:

Bearbeiten von: 24.09.2019 📅 Bearbeiten bis: 15.10.2019 📅

Rechnungspreise

Aufgabe:	3
Pres (inkl. 19 % MwSt.):	1,74 €
Portokosten (inkl. 0 % MwSt.):	2,40 €
Gesamte MwSt.:	0,28 €
Gesamt (inkl. MwSt.):	4,14 €

Absenderdetails

Karl Muster	Telefon: 123123-33	Öffnungszeiten
Bereichsverkaufsleiter	Fax: 1231231-11	
DEVK Geschäftsstelle	E-Mail: test@test.de	Mo. - Fr. 09:00 - 12:30 Uhr
Musterstr. 1	www.devk.de	Di. 15:00 - 18:00 Uhr
12345 Berlin		Do. 15:00 - 18:00 Uhr



Rechnungsadresse

Karl Muster	IBAN: 11110000
DEVK Geschäftsstelle	BIC: 11110000

Aus Pega-Marketing heraus können Telefonlisten für die Nachbearbeitung im CRM erstellt werden

DEVK

B

The screenshot shows the DEVK CRM interface. On the left, a navigation menu has 'Arbeit' circled in red. The main area displays a list of phone lists under the heading 'Telefonielisten (6 von 6)'. The table below contains the following data:

Status	Kategorie	Name	Bearbeiten von	Bearbeiten bis	Bearbeiter	Kunden
Offen	Aktion	Sonstiges: Postkarte (Test Duplikate)	24.09.2019	15.10.2019	Stephan Dickopf (zv22334)	0 / 3
Offen	Aktion	Aktion: Test 19.08.2019 mit PH	23.08.2019	30.11.2019	Andreas Blank (N15353)	0 / 1
Offen	Selektion	hgj	23.09.2019	30.11.2019	Stephan Dickopf (zv22334)	0 / 2
Offen	Aktion	Aktion: Test 19.08.2019 mit PH	20.09.2019	30.11.2019	Stephan Dickopf (zv22334)	0 / 2
Offen	Aktion	Aktion: Test 19.08.2019 mit PH	23.09.2019	30.11.2019	Stephan Dickopf (zv22334)	0 / 182
In Bearbeitung	Selektion	uzd0	01.03.2018	01.03.2020	Stephan Dickopf (zv22334)	13 / 70

- Die in Pega-Marketing erstellten Telefonlisten werden über einen Webservice an das CRM-System übergeben
- Aufruf der in Pega-Marketing generierten Telefonlisten im CRM-System
- Operative Nachbearbeitung über Telefon durch die Agenturmitarbeiter

B

- aus der Haushaltssicht rufen die Agenturmitarbeiter die Kunden an
- durch die Dokumentation von Qualifikationen (z.B. Angebot erstellt) wird der Vertriebs Erfolg festgehalten

Sonstiges: Postkarte (Test Duplikate)

Tage verbleibend: 21 Qualifiziert: 0 Offen: 3 Zurückgestellt: 0 Nicht erreicht: 0

Frau Volaj Inge 23.04.1940 47443 Moers Haldenstr. 18 052253153 BS
 Tel. ☎ Telefonwerbung unbekannt EWE **Fehl**
 E-Mail:
 Kundenbetreuer: Evi Ludwig AD | Kundenwert: C | Kundenart: Klassifizierung abgelehnt

P1 Inge Volaj B
23.04.1940 (79)

Überblick Stammdaten Verträge Schäden Vermittler Historie Dokumente Agentur Beratung Beziehungen Akquise

Historie			Arbeit			
Nr.	Datum	Betreff	Nr.	Datum	Art	Betreff
P1	09.10.2019	Sonstiges: Postkarte (Test Duplikate) (Brief)	P1	15.10.2019	Telefonie	Sonstiges: Postkarte (Test Duplikate) Ⓞ

Verträge - DEVK (1)

Qualifikation Notiz

Verbleibend: 200 Zeichen

Tilo Franzen

Vertrieb - Leiter der Abteilung **Akquisysteme**

DEVK Versicherungen
Riehler Straße 190
50735 Köln

Phone 0221 757 2068

Mail Tilo.Franzen@devk.de

GESAGT. GETAN. GEHOLFEN.

DEVK

Q&A

Pick your next session!

Next session starts in 5 minutes