

PRESSEMITTEILUNG

Consol gewinnt Swiss Life Deutschland als Kunden

München, 8. Mai 2018 – Das Versicherungs- und Finanzberatungsunternehmen Swiss Life Deutschland, Teil des Swiss Life-Konzerns, hat die bisher heterogenen IT-Systeme und Prozesse in den Vertriebs- und Serviceabteilungen harmonisiert und vereinfacht. Basis dafür ist die Prozess- und Kommunikationsplattform Consol CM des Münchner IT-Unternehmens Consol.

Die Serviceorganisation der Vertriebe von Swiss Life Deutschland besteht aus zwei Abteilungen: einem zentralen Kundenservice-Center mit Fokus auf den Endkunden und einem Vertriebspartner-Service, der sich um die Berater aus dem Vertrieb kümmert. Zwischen beiden Serviceorganisationen bestehen zahlreiche Überschneidungen, die sich IT- und prozesseitig in der Vergangenheit nur schwer abbilden ließen. Auch fehlte eine direkte Anbindung aller genutzten Anwendungen in das Backend. Mit Consol CM hat Swiss Life Deutschland nun diese Herausforderungen gemeistert.

Consol CM ist eine branchenübergreifend und flexibel einsetzbare Software, die alle relevanten Prozesse in den Bereichen Business-Process-Management (BPM), Customer-Relationship-Management (CRM) und Case Management unterstützt. Die Lösung ist als Low-Code-Entwicklungsplattform konzipiert, sodass auch Fachabteilungen und Business-Analysten die Möglichkeit haben, Prozesse ohne Programmierkenntnisse und weitgehend unabhängig von der IT zu modellieren.

Swiss Life Deutschland hat sich für die Einführung von Consol CM aufgrund eines überzeugenden Proof of Concept entschieden. Neben der Software-Lieferung hat Consol das Versicherungs- und Finanzberatungsunternehmen auch in den Bereichen Prozessdefinition und Anforderungsmanagement mit umfangreichen Consulting-Leistungen unterstützt.

Die Umstellung und Anpassung der einzelnen Prozesse von Swiss Life Deutschland mit Consol CM erfolgte dynamisch mit agilen Methoden: Zunächst wurden einzelne Prozesse besprochen, spezifiziert und anschließend umgesetzt. Während der Realisierungsphase wurde dann bereits die Spezifikation weiterer Abläufe in Angriff genommen. Eine Unterbrechung des laufenden Betriebs war durch dieses Verfahren nicht erforderlich.

Aufgrund der hohen Flexibilität und Skalierbarkeit von Consol CM können auch künftige Anpassungen und Erweiterungen ohne Unterbrechung im Live-Betrieb sowohl innerhalb der bestehenden Bereiche Kunden- und Vertriebspartnerservice, als auch hinsichtlich der Integration neuer Bereiche erfolgen.

Mit der Lösung von Consol hat Swiss Life Deutschland seine Vertriebs- und Serviceorganisation auf ein solides und zukunftssicheres Fundament gestellt und teamübergreifend eine einheitliche Anwendung etabliert. Sie ist einfach und intuitiv zu bedienen und verfügt über Schnittstellen in das Backend, sodass Prozesse durchgängiger gestaltet sind.

„Mit Consol CM haben wir unsere Serviceorganisation fit gemacht für zukünftige Anforderungen, etwa neue Geschäftsmodelle“, erläutert Jens Marquardt, Direktor Vertriebsservice bei Swiss Life Deutschland. „Dazu gehört eine einfache und flexible Prozessorganisation, die wir mit Consol CM nun im Service umsetzen. Die Anwendung ist ohne Einarbeitungsaufwand zu bedienen, lässt sich einfach in vorhandene Infrastrukturen integrieren und bietet einen 360-Grad-Blick auf Kunden, Produkte und Vorgänge.“

Projekt-Highlights im Überblick:

- Integration der Lösung mit einer CTI-Lösung eines Drittanbieters
- bidirektionale Schnittstellen zu den Backends, sodass Daten immer aktuell gehalten werden
- automatische Klassifizierung mit über 300 Klassifizierungsmerkmalen von E-Mails und PDFs via Texterkennung (OCR) für ein automatisches Routing in den Zielprozess beziehungsweise für eine direkte Ablage ohne User-Interaktion
- PDF-Splitting innerhalb des Prozesses nach User-Vorgabe
- Integration von mehr als 20 Postfächern (mit über 40 Weiterleitungen auf diese Postfächer)
- bis zu 2.000 neue Vorgänge pro Arbeitstag
- Dashboards auf der Startseite: pro Abteilung und Rolle spezifische Dashboards zur Steuerung des Tagesgeschäfts und zur Selbstorganisation der Teams.

Swiss Life Deutschland erweitert das Einsatzspektrum der Consol-Lösung kontinuierlich. Aktuell etwa wird ein Projekt zur Integration eines Berater- und Kundenportals durchgeführt, die via REST mit Consol CM für die bidirektionale Kommunikation angebunden werden. Damit können die Kunden und Berater Vorgänge direkt selbst erzeugen und verwalten.

**Diese Presseinformation und Bildmaterial sind im
Internet abrufbar unter www.pr-com.de/consol**

Über Consol

Die Consol Consulting & Solutions Software GmbH ist ein Münchener IT-Full-Service-Provider. Zum Lösungsangebot des 1984 gegründeten IT-Dienstleisters mit Spezialisierung auf komplexe IT-Systeme gehören Beratung, Entwicklung, Integration, Monitoring und Testing sowie Betrieb und Wartung. Für die digitale Transformation entwickelt und vertreibt das Unternehmen zudem Consol CM, eine Low-Code-Plattform, die umfangreiche BPM-, CRM- und Case-Management-Funktionen in sich vereint.

Zu den Kunden von Consol gehören Großunternehmen wie AOK Bayern, Daimler, Fraport, FWU, Kyocera, Schufa, Telefónica oder UniCredit sowie mittelständische Firmen wie M-net, maxdome, Haribo oder Carglass. Auch öffentliche Institutionen wie die Bundesrepublik Deutschland – Finanzagentur oder die Stadtverwaltungen München und Potsdam setzen auf Lösungen von Consol.

Consol beschäftigt weltweit aktuell rund 280 Mitarbeiter. Das Unternehmen mit Hauptsitz München ist mit eigenen Niederlassungen in Düsseldorf und Nürnberg sowie mit Tochtergesellschaften in Österreich, Polen, den USA und Dubai vertreten. Der Umsatz der gesamten Consol-Gruppe lag im Geschäftsjahr 2016/2017 bei 25 Millionen Euro.

Weitere Informationen unter <http://www.consol.de> und auf Twitter unter http://www.twitter.com/consol_de.

Pressekontakt

ConSol Consulting & Solutions Software GmbH

Isabel Baum

Franziskanerstraße 38

D-81669 München

Fon: +49-89-45841-101

Fax: +49-89 45841-111

E-Mail: Isabel.Baum@consol.de

Web: www.consol.de

PR-COM GmbH

Hanna Greve

Sendlinger-Tor-Platz 6

D-80336 München

Fon: +49-89-59997-756

Fax: +49-89-59997-999

E-Mail: hanna.greve@pr-com.de

Web: www.pr-com.de