



## Camunda sorgt für zufriedene Kunden bei der NÜRNBERGER

Wer sich versichern möchte, will nicht lange auf Antwort warten. Bei der NÜRNBERGER geht es dank Camunda besonders schnell: Um bis zu 75 Prozent sind die Reaktionszeiten gesunken und die Kunden viel glücklicher.

### Glänzende Zahlen

Die NÜRNBERGER Versicherung verwaltet fast sechs Mio. Verträge für mehr als vier Mio. Kunden und erwirtschaftet mit mehr als 4.000 Mitarbeitern einen Konzernumsatz von 4,6 Mrd. Euro. Das Unternehmen gehört zu den größeren Anbietern am Markt und verkauft in Deutschland und Österreich Lebens-, private Kranken-, Schaden-, Unfall- und Kfz-Policen. Trotz der Pandemie hat die NÜRNBERGER ihre Zahlen deutlich verbessern können. Das Ergebnis 2020 fiel gegenüber dem Vorjahr um fast 15 Prozent besser aus. Beim Neugeschäft gab es eine Steigerung um 6,2 Prozent.

Dieses Neugeschäft findet inzwischen natürlich auch online statt. Das Problem: Wer sich versichern und beraten lassen möchte, erwartet schnell eine

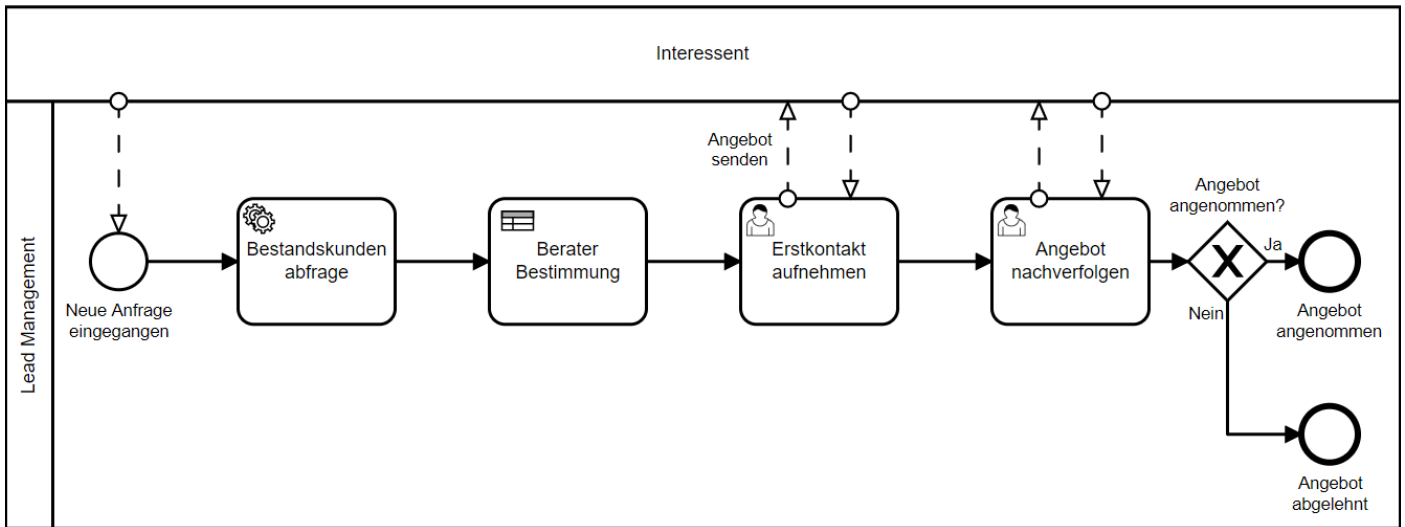
kompetente Antwort und will nicht lange darauf warten. Tausende solcher Anfragen verarbeitet die NÜRNBERGER jedes Jahr. Dafür hat sie eine eigene Plattform geschaffen, die in kürzester Zeit dafür sorgt, dass ein Lead zu einem der mehr als 12.000 Vermittler gelangt, die für die NÜRNBERGER tätig sind. Für sie stellen diese Leads eine der wichtigsten Einnahmequellen dar, wenn Interessenten später zu Kunden des Unternehmens werden.

### Vom Lead zum Kunden

Damit sich ein Kunde gut abgeholt fühlt, geht es vor allem darum, eine neue Anfrage schnell zum richtigen Ansprechpartner zu routen. Dabei spielen gleich mehrere Faktoren eine Rolle. Wer kennt sich am besten mit dem nachgefragten Produkt aus? Welche

Agentur sitzt nahe beim Kunden und kann sich deshalb auch persönlich um eine neue Anfrage kümmern? Und was ist eigentlich mit Urlaubs- und Feiertagsplänen, die sich genauso darauf auswirken, wie schnell das Unternehmen reagiert? All das berücksichtigt das mit Camunda Plattform betriebene Lead-Management.

Wenn jemand beispielsweise über die Webseite oder eine der großen Suchmaschinen auf die NÜRNBERGER stößt und ein Angebot für eine Versicherung haben möchte, läuft die Anfrage direkt in den Universal Messenger – einer Art Message Broker. Der entscheidet, wohin ein Lead geht und ruft einen der mit Camunda Plattform abgebildeten Vorgänge auf. Ein neuer Kontakt, der sich etwa für eine Kfz-Versicherung interessiert oder gegen Berufsunfähigkeit absichern möchte,



BPMN-Schema für das Lead-Management bei der NÜRNBERGER Versicherung.

wird mit einer Liste von Agenturen und verschiedenen Regeln für das Routing abgeglichen und anschließend einer Agentur zugewiesen. Camunda erzeugt automatisch eine Aufgabe für die jeweiligen Vermittler, damit sie sich um den potenziellen neuen Kunden kümmern. Künftig soll das System von alleine merken, falls es sich bei einem Kontakt um einen Bestandskunden handelt. In diesem Fall gelangt der Lead zu einem Betreuer, den der Kunde schon kennt.

Zudem wurde ein Verkauf der Leads an angebundene Agenturen so weit vorbereitet, dass diese ein festes Budget für gewünschte Produkte vormerken können. Sie bezahlen dafür, schneller an für sie besonders relevante Leads heranzukommen. Zusätzlich steht ein Fast Track bereit, über den das Unternehmen zuerst testen kann, wie sich veränderte Parameter auf das Lead-Management auswirken, bevor die Änderungen für den Standard-Track übernommen oder wieder verworfen werden. Der Fast Track erlaubt auch, Quoten festzulegen, um einzelne Produkte oder Agenturen mit einem festen Volumen zu bedienen. Einerseits gewinnen die Agenturen so neue Kunden und erzielen höhere Einnahmen, andererseits steigt so auch die Wertschätzung gegenüber dem Lead-Management. Diese Funktion hat die NÜRNBERGER in nur drei Tagen in Camunda Platform integriert, mit einer Agentur getestet und dann in Betrieb genommen.

„Wir entwickeln das System seit 2018 laufend weiter“, sagt Rainer Kallauch, verantwortlich für das Thema im Bereich Online Marketing & Vertrieb bei der

NÜRNBERGER. „Camunda Platform ist ein unglaublich mächtiges Werkzeug, das uns sehr dabei hilft, unsere Software flexibel und zügig anzupassen und zu erweitern. Beim Brainstorming dazu profitieren wir durch die Vernetzung mit dem Stammvertrieb, vor allem mit Oliver Weingerl, der die Schnittstelle betreut.“

### Kunden immer im Blick

Camunda Platform unterstützt die NÜRNBERGER auch dabei, Kunden nicht aus den Augen zu verlieren, nachdem sie das Unternehmen kontaktiert haben. Wenn ein Lead etwa zu lange bei einer Agentur liegt und nicht bearbeitet wird, routet Camunda Platform den Lead automatisch zu einer anderen Agentur um. Das ist in den BPMN-Modellen eingebaut und funktioniert von alleine. Aus der Prozess-Engine lassen sich zudem laufend strukturierte Daten ziehen, um die bestehenden Abläufe ständig zu verbessern. Jeder in BPMN abgebildete Prozess lässt sich auswerten. Ein eigens zu diesem Zweck eingerichtetes Monitoring gewährleistet, dass der Versicherer sofort merkt, wie sich vorgenommene Änderungen auf das Kundenerlebnis auswirken und ob weitere Anpassungen notwendig sind. Es gilt: Was die KPIs positiv beeinflusst, wird behalten, alles andere verworfen.

„Weil Camunda Platform BPMN-basiert arbeitet, lassen sich die Prozesse sehr leicht verstehen, auch von unseren Kolleginnen und Kollegen in den Agenturen, die sich mit der Technologie nicht auskennen“, erklärt Kallauch. „Wer

warum welchen Lead bekommen hat, bleibt nachvollziehbar und ist für jeden verständlich. Das ist eine große Stärke von Camunda Platform.“

Diese Transparenz kommt auch den Vermittlern selbst zugute. Auf einem eigenen Dashboard bekommen sie zu sehen, welche Leads ihnen das System zuweist und welche konkreten Aufgaben daraus entstehen. Eine Historie zeigt darüber hinaus an, wann und wie ein Lead neu zugeordnet worden ist. Darauf haben die Vermittler auch selbst Einfluss. Sie können beispielsweise angeben, welche Produkte sie besonders gut abdecken und welche nicht. Zusätzlich zu den gekauften Leads können die angebotenen Agenturen so ihre Präferenzen angeben und tragen dazu bei, dass die Kunden immer den passenden Ansprechpartner bekommen.

Darüber hinaus sieht die NÜRNBERGER auch, was mit einem Lead passiert – und wann. Nach dem Erstkontakt signalisiert Camunda Platform dem Universal Messenger, dass der potenzielle Kunde seinem Angebot einen Schritt näher gekommen ist. Über das Dashboard lässt sich auch auswerten, wo die Vermittler sitzen. Denkbar ist auch, das System so zu erweitern, dass es ebenfalls anzeigt, woher die Leads stammen und welche Produkte nachgefragt werden. Dadurch erfährt die NÜRNBERGER, an welchem Ort sich möglicherweise künftig eine neue Agentur lohnt und wo auf der Karte noch dunkle Flecken sind. Ebenfalls möglich ist, das Einzugsgebiet einzelner Agenturen zu erhöhen, sie zu bewerten oder einzustellen, wie häufig sie an einen noch nicht bearbeiteten Lead erinnert

werden sollen, bis er neu vergeben wird. Camunda Platform setzt das sofort um.

„Wir sind sehr zufrieden mit Camunda Platform, weil sich damit so viel machen lässt und weil das Produkt lebt“, sagt Kallauch. „Es gibt eine aktive Community, die Extensions entwickelt und in die wir uns einbringen können, wenn wir etwas Neues ausprobieren wollen oder Wissen teilen.“

## Weichen richtig gestellt

Insgesamt leistet das mit Camunda Platform realisierte Lead-Management einen wichtigen Beitrag für den Erfolg des gesamten Unternehmens. 6,2 Prozent Plus beim Neugeschäft und die erheblich verkürzten Reaktionszeiten sprechen für sich. Wer sich für eine

Versicherung interessiert, bekommt bei der NÜRNBERGER in kürzester Zeit eine qualifizierte Antwort. Das ist viel wert im digitalen Zeitalter, wo die Kundenerfahrung maßgeblich davon bestimmt wird, wann und in welcher Qualität ein Unternehmen antwortet, wenn man es kontaktiert. Derzeit konzipiert die NÜRNBERGER ein eigenes CRM-System, in dem das Thema Lead-Management gesetzt ist. Für die Zukunft ist das Unternehmen deshalb hervorragend gerüstet.

Verantwortlich für die erfolgreiche Einführung des Lead-Management-Systems waren die als Camunda Partner zertifizierten IT-Spezialisten von WDW eLab aus Aachen. Das Unternehmen kümmert sich auch um die laufende Wartung, Überwachung und die Weiterentwicklung der Software.

**Learn more**

[www.camunda.com](http://www.camunda.com)