

Ihre Ansprechpartner:**Dr. Gerd Benner**

Leiter
Unternehmenskommunikation
Telefon: (02 61) 4 98 - 11 00

Christian Arns

Abteilungsleiter
Konzernkommunikation
Telefon: (02 61) 4 98 - 11 22

Telefax: (02 61) 4 98 - 11 11
E-Mail: presse@debeka.de

2. September 2022

Debeka optimiert Mitgliederbetreuung mit neuem Customer-Relationship-Management

Die Debeka, eine der größten Versicherungsgruppen in Deutschland, optimiert die technischen Prozesse ihrer Mitgliederbetreuung mit einem neuen Customer-Relationship-Management. Dafür setzt die Unternehmensgruppe auf eine neue, Cloud-basierte IT-Lösung, die die Debeka zu einem Vorreiter der Digitalisierung in der Versicherungsbranche macht. Mit dieser neuen Plattform, die von dem IT-Dienstleister Salesforce stammt, soll die Kundenbetreuung noch weiter in den Fokus gerückt werden und damit das Angebot des Serviceversicherers noch mehr verbessert werden. Für die Betreuung der Mitglieder setzt die Debeka seit Jahrzehnten auf einen eigenen angestellten Außendienst sowie auf zahlreiche Mitarbeiter in den Service-Bereichen vor Ort und in der Koblenzer Zentrale. Die neue IT-Lösung soll alle kundennahen Bereiche künftig besser vernetzen und damit auch die Beratungsqualität steigern.

Die neue Plattform bietet beispielsweise eine verbesserte Kundenkontakthistorie, die allen Mitarbeitern zu Verfügung steht. So können die Wünsche der Mitglieder und Kunden schnell erfasst und ohne großen, zusätzlichen Aufwand schnell erledigt oder weiterkommuniziert werden. Ziel ist die strategische Weiterentwicklung der Debeka im Bereich Kundenzentrierung. Dafür werden alle kundenseitigen Bereiche auf einer gemeinsamen Plattform miteinander vernetzt. Ein wesentliches Handlungsfeld dafür ist die Salesforce Customer 360 Plattform.



Ihre Ansprechpartner:**Dr. Gerd Benner**

Leiter
Unternehmenskommunikation
Telefon: (02 61) 4 98 - 11 00

Christian Arns

Abteilungsleiter
Konzernkommunikation
Telefon: (02 61) 4 98 - 11 22

Telefax: (02 61) 4 98 - 11 11
E-Mail: presse@debeka.de

2. September 2022

Seite 2

„Als genossenschaftlich geprägtes Unternehmen verfolgen wir seit jeher eine starke Kundenzentrierung. Sie ist quasi der Kern unseres Handelns. Mit dem neuen Customer-Relationship-Management soll dieser Gedanke weiterverfolgt werden,“ so Paul Stein, das für Vertrieb, Marketing und Service zuständige Vorstandsmitglied der Debeka. „Mit Salesforce setzen wir auf den führenden Anbieter für Cloud-basierte CRM-Lösungen.“ Die Debeka setzt bei dem Projekt außerdem auf die Unterstützung des weltweit tätigen Beratungsunternehmens Accenture.

Zur Debeka:

Die im Jahr 1905 gegründete Debeka ist mit jährlichen Einnahmen von über zwölf Milliarden Euro u. a. eine der größten Versicherungsgruppen Deutschlands. Als genossenschaftlich geprägter Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (VVaG) ist sie ausschließlich den Interessen ihrer Kunden verpflichtet, die durch Vertragsabschluss Mitglieder des Vereins werden.

Zu Salesforce:

Salesforce, die Customer Success Platform und der weltweit führende Anbieter von Customer Relationship Management (CRM)-Software, ermöglicht Unternehmen, sich in einer komplett neuen Art und Weise mit ihren Kunden zu vernetzen. Weitere Informationen zu salesforce.com (NYSE: CRM) zu finden unter www.salesforce.com/de.

