



## Case Study: HanseMercur Versicherungsgruppe

# Tarifsupport mit Netviewer

Rund 1.500 freie Makler rufen für ihre Kunden täglich Angebote bei der HanseMercur Versicherung ab. Sie nutzen dazu eine moderne und aktuelle Tarifsoftware, die regelmäßigen Änderungen unterliegt, zum Beispiel wenn neue Tarife oder Produktschwerpunkte eingeführt werden. Für den Support setzt die HanseMercur die Remote-Support-Lösung Netviewer onezone ein, die mit direktem Blick auf den Bildschirm des Gegenübers schnelle und effiziente Hilfe ermöglicht – ein großer Vorteil für Makler und Versicherung.

### Brennende Telefone im Support

Im Tarifsystem ist einiges los: Tarife werden ausgetauscht, fallen ganz weg oder unterliegen gewissen Beschränkungen, zum Jahreswechsel gibt es neue Beiträge. Wann immer eine Veränderung ansteht, brauchen die freien Makler der HanseMercur ein schnelles, funktionierendes Update für ihre Tarifsoftware. Anderenfalls werden die Tarife falsch oder gar nicht gerechnet – das schadet sowohl dem Makler als auch der Versicherung. „Wenn neue Downloads zur Verfügung stehen, klingeln hier die Telefone“, beschreibt Supportmitarbeiter Christoph Herburg das Szenario, das sich alle paar Wochen wiederholt. Im Maklerinfoportal können die externen Kollegen außerdem alle wichtigen statistischen oder sonstigen Informationen abrufen.

Für den Anwendersupport der Software und des Portals wünschte sich die HanseMercur eine qualitativ bessere Lösung als reinen Telefonsupport: „Es war besonders bei den weniger technik-affinen Maklern sehr schwierig, per Telefon Hilfestellung zu geben“, erläutert Herburg. Nicht zuletzt schafft der kompetente Support eine Vertrauensbasis zwischen Unternehmen und externen Maklern. In dem Remote-Support-Service Netviewer onezone fand die HanseMercur eine geradezu ideal abgestimmte Lösung für ihre Ansprüche.



Gesundheit, Risiko, Alter – bei der HanseMercur steht der Mensch im Mittelpunkt. Mit über 1.400 Mitarbeitern und Maklern kümmert sich das Unternehmen um die persönliche Lebensqualität seiner Versicherten, mit individueller Aufmerksamkeit und zeitgemäß flexiblen, maßgeschneiderten Produkten. Im Jahr 2006 nahm die Versicherung rund 700 Millionen durch Beiträge ein, der Kapitalbestand beläuft sich auf rund drei Milliarden Euro.



„Wir waren von den Möglichkeiten begeistert und wussten nach nur einer Woche Testphase: Das ist unser Produkt. Wir können unsere Außendienst-Partner noch effizienter betreuen und Fragen zur Tarifierung blitzschnell klären. Damit haben wir die Zufriedenheit unserer Makler deutlich erhöht.“

## Große Begeisterung

Speziell auch die insgesamt zehn Kollegen, die mit Netviewer arbeiten sollten, waren sehr schnell von dem webbasierten Service überzeugt. Mit einem Doppelklick können die Supportmitarbeiter direkt auf den Maklerbildschirm sehen. „Natürlich haben wir uns auch Konkurrenzprodukte angeschaut, aber Netviewer war klar vorne“, so Herburg.

Die ausschlaggebenden Vorteile:

- Netviewer muss nicht installiert werden, PC und Internetverbindung reichen
- Die Datenschutzstandards erfüllen die hohen Ansprüche im Versicherungsbereich
- Für die Makler entstehen keinerlei Lizenzkosten
- Es gibt keine Probleme mit Firewalls
- Die Bedienung des übersichtlichen Netviewer-Panels erklärt sich von selbst.

„Allein dadurch, dass wir jetzt das gleiche Bild sehen, können wir viel leichter verstehen, wo das Problem liegt“, sagt Herburg. „Vorher mussten wir uns rein verbal verständigen, das war schon schwierig. Jetzt können wir alles selbst in die Hand nehmen und lösen.“ Etwa fünfmal pro Woche verbessert Netviewer auf diese Weise die Schnelligkeit und die Qualität des Supports bei der HanseMerkur.

## Viel Zukunftspotenzial

Darüber hinaus sieht Herburg für den Service noch viel Potenzial: Mit der Web-Conferencing-Lösung Netviewer one2meet lassen sich beispielsweise Schulungen abhalten. Üblicherweise werden die 500 festen HanseMerkur-Agenten aus ganz Deutschland extra in einem Schulungszentrum untergebracht und dort geschult – finanziell gesehen keine günstige Methode. Christoph Herburg: „Ich kann mir gut vorstellen, dass wir Netviewer für kleinere Schulungen mit den festen Außendienstlern nutzen. Wäre doch ideal!“

„Mit Netviewer können wir unsere Außendienst-Partner sehr effizient betreuen. Fragen zur Tarifierung werden so blitzschnell geklärt und unsere Makler sind noch zufriedener.“

CHRISTOPH HERBURG  
SUPPORTMITARBEITER

## Vorteile auf einen Blick

- mehr Qualität im Support
- schnellere Lösung von Software- und Anwenderproblemen
- attraktives Lizenzmodell
- keine Installation
- einfache Bedienung
- mehrstufiges, zertifiziertes Sicherheitskonzept

**Benelux:** Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0  
**France:** Paris +33 (0) 1 414 907 95  
**Italia:** Milano +39 02 479 507 81  
**Nordics:** Stockholm +46 (0) 8 410 416 00  
**Österreich:** Wien +43 1 532 1612-0  
**Schweiz:** Thalwil +41 (0) 44 722 800 0  
**UK & Irland:** Guildford Surrey +44 (0) 1483 400 660

**Deutschland (Headquarter):** Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

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

  
netviewer