



## Case Study: Bayerische Beamten Versicherungen

# Schneller Support für Partner im Außendienst

Die Bayerische Beamten Versicherungen vereinen unter ihrem Dach ein großes Angebot an Personen- und Sachversicherungen und decken damit den Bedarf in allen Lebensphasen ab. Die persönliche Betreuung der Kunden sowie der Vertrieb erfolgt durch über 6.000 feste und freie Außendienstler. Für die technische Unterstützung dieser Partner nutzt das Unternehmen den Web-Conferencing-Service Netviewer. Damit sind Probleme mit der Tarifsoftware schnell behoben und die Ausfallzeiten im Vertrieb bleiben so kurz wie möglich.

### Problemlösung mit Sichtkontakt

Persönliche Beratung und individueller Service stehen im Leitbild der Bayerischen Beamten Versicherungen (BBV) an oberster Stelle. Für den direkten Kontakt und die Betreuung der Kunden sind in erster Linie die rund 500 Außendienstler des Unternehmens verantwortlich. Dazu kommen knapp 6.000 freie Makler und Mehrfachagenten, die mit der BBV einen Vertretungsvertrag geschlossen haben. Sie alle können über eine speziell entwickelte Software aktuelle Tarife berechnen, Informationen abrufen und Angebote erstellen. Die Interessenten bekommen damit ihre persönlichen Unterlagen noch während der Beratung und können die gewünschte Versicherung sofort abschließen. Für bestehende Kunden kann der Vertreter die Vertragsdaten über dasselbe Programm bequem abrufen.

Voraussetzung dafür ist natürlich, dass die Software jederzeit funktioniert und auf dem neuesten Stand ist. Durch vier bis fünf Updates pro Jahr werden die Tarife gepflegt oder neue Funktionen hinzugefügt. Wenn jedoch einmal ein Problem auftritt, ist schnelle Hilfe gefragt. Der rein telefonische Support stellte das Team dabei immer wieder vor die Herausforderung, das Problem blind zu lösen, also ohne den betreffenden Bildschirm zu sehen. „Früher saßen wir teilweise eine halbe Stunde vor dem PC und wussten nicht, welches Problem vorlag“, berichtet Supportmitarbeiterin Lydia Well-Eiger.



Die Bayerische Beamten Versicherungen begleiten ihre Kunden in allen Lebensphasen rund um die Themen Sicherheit, Vorsorge und Vermögensbildung. Das Kerngeschäft bildet eine breite Palette an Sach- und Personenversicherungen. Durch verschiedene Finanzdienstleistungen wird das Portfolio sinnvoll ergänzt. Das Unternehmen existiert bereits seit 1858 und legt großen Wert auf die persönliche Beratung und Betreuung seiner Kunden.



## Ausfallzeiten minimieren

Der Lösungsaufwand hing also nicht zuletzt von den Computerkenntnissen der Vertreter ab, und firmeneigene Notebooks wurden im Zweifel lieber komplett eingeschickt – mit der Folge, dass die betreffenden Außendienstler zunächst gar nicht weiterarbeiten konnten. Um diese Abläufe effizienter zu gestalten und die Ausfallzeiten so kurz wie möglich zu halten, entschieden sich die Bayerische Beamten Versicherungen für den Web-Conferencing-Service Netviewer. Die Vorteile:

- Direkter Einblick in die betreffende Anwendung
- Fehlermeldungen und Monitorinhalte müssen nicht länger beschrieben werden
- Ausfallzeit nur noch Minuten statt Tage
- Firmeneigene Notebooks werden seltener eingeschickt
- Selbst komplexe Probleme sind schnell zu lösen.

Netviewer muss weder auf den PCs des Supportteams noch bei den Außendienst-Partnern installiert werden – bei rund 700 Supportanfragen im Monat ein entscheidender Vorteil im Handling. Der Service wird direkt aus dem Internet gestartet und stellt in wenigen Sekunden eine Sichtverbindung zwischen zwei Computern her.

## 50 Prozent mehr Effizienz

„Mit nur zwei Klicks können wir unseren Außendienst-Partnern bei technischen Problemen sowie Fragen zu unserem Tarifprogramm zur Seite stehen. Damit können wir diese noch besser betreuen“, so Lydia Well-Eiger. Bei den fest angestellten Außendienstlern kann sie mit Netviewer bei Bedarf sogar Änderungen an der Registry vornehmen, wenn es sein muss – ohne Netviewer müsste das Notebook in diesem Fall eingeschickt werden. Auch Installationen oder Deinstallationen lassen sich von den Experten schnell und sicher ausführen.

Insgesamt ist die technische Betreuung durch Netviewer deutlich effizienter geworden, resümiert die Supportmitarbeiterin: „Es war von Anfang an eine spürbare Erleichterung, und wir sparen gerade bei komplexen Fällen mindestens 50 Prozent der Zeit.“

„Mit nur zwei Klicks können wir unsere Außendienst-Partner noch besser betreuen und sparen gerade bei komplexen Fällen mindestens 50 Prozent der Zeit.“

LYDIA WELL-EIGER  
SUPPORTMITARBEITERIN

## Vorteile auf einen Blick

- Schnelle Hilfe ohne Ausfallzeiten
- Effizienter Support durch direkten Einblick
- 50 Prozent Zeitersparnis bei komplizierten Fällen
- Höhere Sofortlösungsquote, dadurch weniger Einsendungen
- Ohne Installation oder Konfiguration
- Intuitive Bedienung
- Keine Lizenzkosten für Supportnehmer
- Zertifiziertes Sicherheitskonzept

**Benelux:** Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0  
**France:** Paris +33 (0) 1 414 907 95  
**Iberia:** Barcelona +34 935 514 502  
**Italia:** Milano +39 02 450 763 41  
**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) 14 835 490 20

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

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

  
netviewer