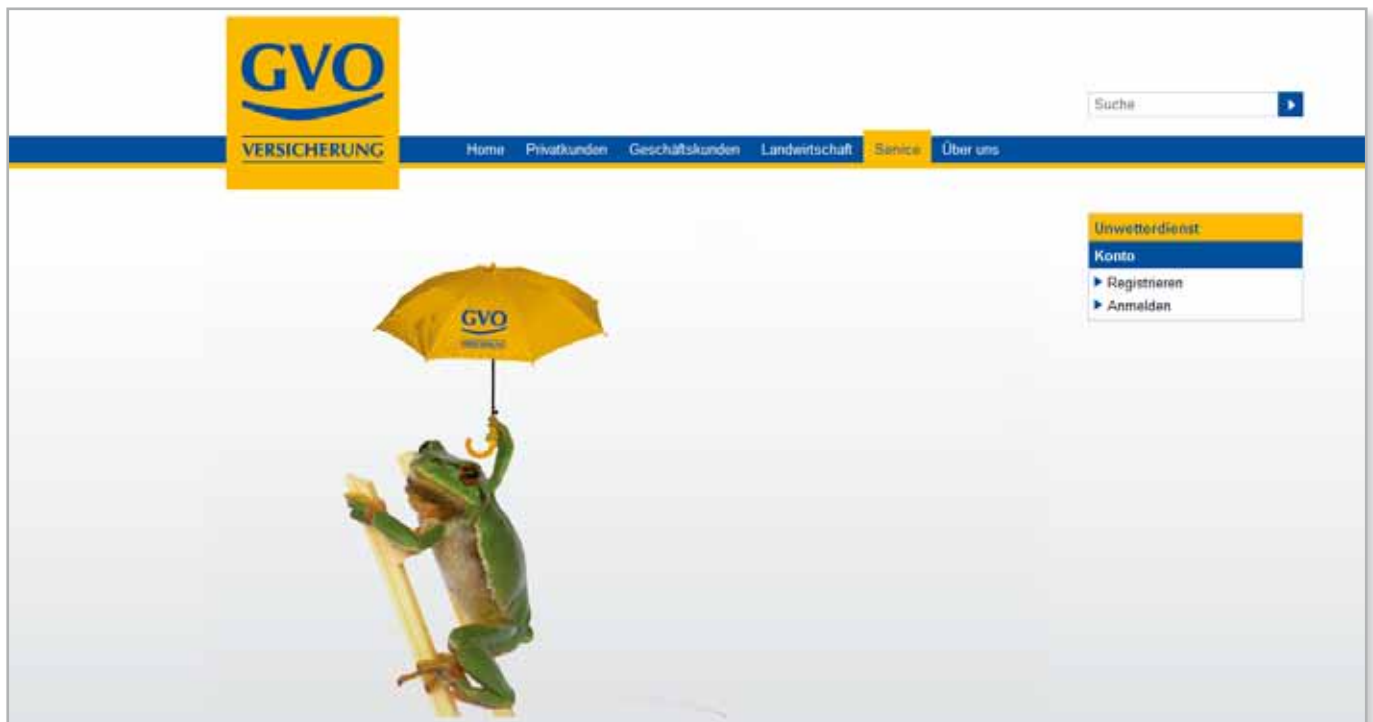


TELCAT Referenzen - eine Erfolgsgeschichte

GVO Versicherung Oldenburg



Schlechtes Wetter? Kein Problem!

Die GVO Versicherung erweitert ihren Kundenservice um einen Unwetterdienst per SMS und E-Mail

Der Klimatrend weist auf zunehmend extreme Wetter hin. Schon jetzt kann man in den Medien beinahe täglich die Folgen von Unwetter beobachten. Eine aktuelle Unwetterprognose kann helfen, Mensch und Besitz zu schützen und Schäden zu vermeiden. Das Internet bietet viele ausführliche Wetterprognosen, die mehrmals pro Tag aktualisiert werden. Darauf setzt jetzt auch die GVO. Der neue Unwetterservice für die Kunden der GVO verbindet die Vorteile des Internets mit der Nutzung des Handys: So erreicht der Unwetterdienst die Kunden jederzeit und überall.

Das Unternehmen

Die GVO ist ein mittelständisches Versicherungsunternehmen mit einer langen Tradition. Vor über 140 Jahren wurde die GVO als „Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (VVaG)“ gegründet.

Alle Kunden sind gleichzeitig Mitglieder im Unternehmen, profitorientierte Aktionäre gibt es keine. Das Geschäftsgebiet

erstreckt sich auf die gesamte Bundesrepublik und ist verstärkt im norddeutschen Raum zu finden.

Die GVO bietet ihre Leistungen für Privatkunden, Geschäftskunden und insbesondere Kunden aus der Landwirtschaft an. Dies ist bedingt durch die historische Tradition; die GVO hat einen engen Bezug zur Region Norddeutschland und damit

Überblick

Deutschland | Versicherung

GVO Versicherung Oldenburg
Standort Oldenburg

Eingesetzte Produkte/Lösungen:
Individuelle Software und Entwicklung einer Unwetterdienst-Lösung
Server und Serverplatz
Diverse Schnittstellen
SMS Gateway

Realisiert durch:
TELCAT MULTICOM GmbH
Niederlassung Bremen

TELCAT Referenzen - eine Erfolgsgeschichte

GVO Versicherung Oldenburg

www.telcat.de
0800.8888100 (kostenlos)



„In Zeiten des Klimawandels ist es insbesondere für Landwirte und Privatkunden von großem Interesse, Wetterwarnungen rechtzeitig zu erhalten. So können sie gezielt Maßnahmen ergreifen, um Mensch und Besitz zu schützen und Schäden zu vermeiden. Uns war sehr daran gelegen, unseren Kunden diesen Service zukünftig unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.“

Gernold Lengert, Vorstand GVO Versicherung Oldenburg

auch zur Landwirtschaft. Die GVO arbeitet bundesweit und hat ihren Hauptsitz im niedersächsischen Oldenburg.

Die Anforderung

Das Thema Klimawandel ist beim Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. hochaktuell. Es gibt derzeit viele Kampagnen in Sachen Unwetter-Versicherungsschutz.

Besonders in der Landwirtschaft spielt das Wetter eine wichtige Rolle; bedingt durch den Klimawandel ist es aber auch für Privat- und Geschäftskunden von immer größer werdendem Interesse. Das Internet bietet viele ausführliche Wetterprognosen, die mehrmals täglich aktualisiert werden. Um den Kundenservice und die Positionierung gegenüber den Mitbewerbern zu verbessern, wollte die GVO genau darauf setzen: Es sollte ein unentgeltlicher Unwetterdienst, mit Wetterwarnungen per SMS oder E-Mail, in das Serviceprogramm der GVO aufgenommen werden. Gleichzeitig sollte mit dieser Lösung der Grundstein für zukünftige Mobile-Marketing-Aktionen gesetzt werden.

Kunden, die sich für diesen Service registrieren, sollen zukünftig - automatisiert - zuverlässige Unwetterwarnungen für ihre jeweilige Region erhalten. So sind sie jederzeit gewarnt, wenn ein Unwetter droht und somit in der Lage, gezielt Maß-

nahmen zu ergreifen, um Schäden zu verringern oder ganz zu verhindern.

Die Anforderungen im Überblick:

- Automatisierter Versand aktueller regionaler Unwetterwarnungen an Bestands- und Neukunden
- Versand per SMS und/oder E-Mail
- Kundenportal für individuelle Einstellungen
- Kontinuierlicher Kundenkontakt, Stärkung der Kundenbindung
- Sensibilisierung der Kunden für das Thema Unwetter
- Entwicklung einer Mobile-Marketing-Plattform
- Verbesserung des Kundenservices
- Verbesserung der Positionierung gegenüber dem Wettbewerb

Der geplante Service sollte ein eigenständiger Dienst sein, welcher mit einer Kopie der GVO-Kundendatenbank arbeiten kann.

Weiterhin war erwünscht, dass der Service beliebig erweiterbar ist, um andere Mobile-Marketing-Aktionen umsetzen zu können.

Die Lösung

Die Niederlassung Bremen der TELCAT MULTICOM GmbH betreut die GVO Versicherung Oldenburg schon seit vielen Jahren. 2008 wurde die TK-Anlage erneuert und eine Call-Center-Lösung - mit 20 Agents - implementiert. Auch die Exchange-Postfächer stellt TELCAT für die GVO bereit, ebenso wie diverse IT-Security-Lösungen.

Unwetter SMS
Besutzerkonto
▶ Registrieren
▶ Anmelden

Verlassen Sie sich nicht auf den Wetterfrosch.

Unser neuer SMS-Unwetterservice warnt Sie rechtzeitig vor Unwettern in Ihrer Region.

Immer wieder decken Stürme Dächer ab, stacken Blitz-Häuser in Brand oder Starkregen ruiniert Keller und Erdgeschosse.

Aber keiner weiß, wo und wann es passiert.

Unser SMS-Warndienst benachrichtigt Sie zuverlässig über aktuelle Wetterwarnungen in Ihrer Region - schnell und einfach auf Ihrem Handy.

Jetzt im Rahmen unserer Hausrat- und Wohngebäudeversicherung mit Elementarschadenversicherung kostenfrei aktivieren.

TELCAT Referenzen - eine Erfolgsgeschichte

GVO Versicherung Oldenburg

www.telcat.de
0800.8888100 (kostenlos)

In einem gemeinsamen Gespräch kam die Idee zu dem Unwetterdienst auf. Auf Grund der langjährigen Zusammenarbeit war es der GVO wichtig, auch dieses Projekt gemeinsam mit TELCAT zu realisieren. Die individuellen Anforderungen stellten für TELCAT kein Problem dar. So war schnell entschieden, dieses Projekt wieder gemeinsam durchzuführen und es als System-Mietlösung umzusetzen.

Um auf Schlechtwetterwarnungen zugreifen zu können, war eine Schnittstelle zu einem Onlinedienst nötig. Der Anbieter wetter.com war hierfür die ideale Besetzung. Auch für den Versand der Warnungen auf die Handys der Kunden war eine Schnittstelle zu einem Provider notwendig. Vodafone, als langjähriger Partner der TELCAT, konnte alle Anforderungen erfüllen.

Die Applikation des Dienstes wurde auf einem externen Server entwickelt und wird auch zukünftig auf diesem Weg als Managed Service bereitgestellt. Die Anwendung verschickt in festgelegten Intervallen eine Anfrage über die Schnittstelle wetter.com und legt die gesammelten In-

„Zeitgemäße Serviceleistungen, wie der Unwetterservice der GVO Versicherung Oldenburg, haben heutzutage einen hohen Stellenwert. Wer sich vom Wettbewerb abheben möchte und seinen Kunden einen erstklassigen Service bieten will, kommt um innovative Service-Angebote nicht herum.“

Holger Molzahn, Niederlassungsleiter TELCAT MULTICOM GmbH, NL Bremen

formationen in der Systemdatenbank ab. Diese Informationen werden mit individuellen IDs versehen, um die entsprechende Verarbeitung zu ermöglichen. Anhand der gespeicherten Daten des Kunden werden dann, mittels der Vodafone-Schnittstelle, die Warn-SMS für die jeweilige Region versandt. Alle versendeten Nachrichten werden protokolliert und archiviert.

Über ein Webportal können die Kunden verschiedene Einstellungen vornehmen. Mit Hilfe eines Reglers kann der Grad der Warnung angepasst und verändert werden.

Auch die Mitarbeiter der GVO können auf das Webportal zugreifen, den Kundenbestand verwalten und eventuelle Änderungen vornehmen. Weiterhin ist über das

Portal der Versand individueller Mitteilungen an ausgewählte Kunden möglich.

Das Ergebnis

Die GVO ist sichtlich zufrieden. Die Testphase wurde erfolgreich abgeschlossen. Hierfür stellten sich Mitarbeiter, die zeitgleich als Kunde die entsprechenden Versicherungen innehaben, zur Verfügung. Seit dem 01.02.2012 ist der neue Dienst aktiv.

Nahezu 24.000 Hausrat-Kunden und 20.000 Gebäude-Kunden können zugreifen und künftig den unentgeltlichen Unwetterdienst nutzen. Die GVO geht davon aus, dass sich ein Großteil dieser Kunden auch für den Unwetterdienst registriert. Um die Kunden auf den neuen Service aufmerksam zu machen, werden die Bei-

Registrierung

Bitte füllen Sie dieses Formular sorgfältig aus. So können wir gewährleisten, dass Ihre Registrierung schnellstmöglich bearbeitet werden kann.

* = Pflichtfelder

Ihre Vertragsangaben:

Kundennummer: * (000000)

Ihre persönlichen Angaben:

E-Mail Adresse: *

Mobilfunknummer: *

Passwort: *

Sicherheitscode:

Geben Sie die Zeichen ein, die im Bild angezeigt werden.

Unwetterdienst Konto

▶ Registrieren

▶ Anmelden

Anmeldung

Bitte füllen Sie dieses Formular sorgfältig aus.

Ihre Anmeldedaten:

E-Mail Adresse:

Passwort:

Anmelden

Passwort vergessen?
Sie haben noch kein Konto? Registrieren

TELCAT Referenzen - eine Erfolgsgeschichte

GVO Versicherung Oldenburg

www.telcat.de

0800.8888100 (kostenlos)

tragsrechnungen mit einem entsprechenden Hinweis versehen. Weiterhin wird es für die berechtigten Bestandskunden ein Informationsschreiben zu dem neuen Dienst geben. Auch auf der Internetseite der GVO wird das Thema zeitnah aufgegriffen. Im Online Servicebereich können die Kunden sich zukünftig registrieren und einloggen.

Im Webportal können registrierte Kunden dann selbst bestimmen, über welchen Kanal sie informiert werden, in welchem Zeitintervall und ab welcher Unwetterintensität die Information erfolgen soll. Durch die beiden Informationskanäle E-Mail und SMS ist gewährleistet, dass jeder Kunde zu jeder Zeit erreicht wird.

Für die Zukunft ist geplant, das für den Unwetterdienst implementierte System weiter auszubauen und für vertriebliche Aktivitäten im Bereich Mobile-Marketing zu nutzen. Sollte es weiterhin Anfragen von bislang

nicht für den Unwetterdienst berechtigten Kunden geben, so wird eine Erweiterung des Dienstes in Betracht gezogen.

„Die Lösung verbessert unseren Kundenservice, schafft kontinuierlichen Kundenkontakt und ist der Grundstein für Mobile-Marketing.“

Luis Krumpeter,
Leiter der Betriebsorganisation
GVO Versicherung Oldenburg

Über TELCAT

Die TELCAT Unternehmensgruppe, mit Hauptsitz in Salzgitter, zählt zu den größten ITK-Systemhäusern Deutschlands.

Seit der Gründung im Jahre 1986 zeichnen wir uns durch stetiges und profitables Wachstum aus. Als Tochterge-



sellschaft der Salzgitter AG bieten wir unseren Kunden und Partnern sowohl die Flexibilität eines Mittelständlers als auch die wirtschaftliche und finanzielle Stärke eines Konzerns.

TELCAT bietet Ihnen innovative Lösungen und Dienstleistungen aus dem gesamten Spektrum der Informations-, Kommunikations- und Sicherheitstechnik. Dabei decken wir den gesamten Lebenszyklus der einzelnen Technologien ab: Von der Analyse und Beratung, der Planung und Konzeption über die Systemintegration und Inbetriebnahme, den Betrieb und die Wartung bis zur Optimierung, der Finanzierung und dem Outsourcing.

Nach der Devise „Alle Leistungen aus einer Hand“ bieten wir eine umfassende Kundenbetreuung mit bundesweit flächendeckendem 24h-Kundenservice. Im vergangenen Jahr erwirtschaftete die Unternehmensgruppe über 60 Millionen Euro Umsatz. Mehr als 480 Mitarbeiter sind an über 20 Standorten bundesweit für Sie im Einsatz.



Ansprechpartner TELCAT

TELCAT MULTICOM GmbH | Niederlassung Bremen

Buschhöhe 2
28357 Bremen

Holger Molzahn | Niederlassungsleiter
Telefon +49 421 39698-40
holger.molzahn@telcat.de



Ansprechpartner GVO

GVO Versicherung Oldenburg

Osterstraße 15
26122 Oldenburg

Luis Krumpeter | Leiter der Betriebsorganisation
Telefon +49 441 9236-266
luis.krumpeter@g-v-o.de