

VoPeX Holding GmbH

# Versicherungsberatung der Zukunft mit Microsoft Dynamics CRM Online



Seit vielen Jahren widmet sich das Team der VoPeX Holding GmbH der Vorsorgeberatung auf höchstem Niveau. Die Spezialisierung auf die Bereiche "Pension" und "Absicherung Ihrer Arbeitskraft" macht uns zu einem der führenden Beratungshäuser in Österreich.

**Land:**  
Österreich

**Branche:**  
Versicherungsberatung

**Produkte:**  
Microsoft Dynamics CRM Online  
Microsoft Office 365  
Microsoft SharePoint Online  
Microsoft Azure

**In Technologiefragen gehört die Finanzbranche in Österreich eher nicht zu der Speerspitze der Innovatoren. Die VoPeX Holding GmbH setzt trotzdem auf eine IT-Lösung aus der Cloud und zeigt, dass der Anbieter von Vorsorgeberatung, Kapitalanlagen und Investmentfonds nicht nur in seiner Kernkompetenz Leistungen auf höchstem Niveau anbieten möchte. Unterstützt wird das Unternehmen dabei vom Full Service CRM Dienstleister k.section und Microsoft Dynamics CRM Online.**

Ich denke, dass die Cloud die Zukunft schlechthin ist. Natürlich kann die Lösung auch eine firmeneigene Cloud sein, aber eine Cloud wird es.

Walter Worresch  
Gründer und Geschäftsführer  
VoPeX Holding GmbH

Worresch selbst ist bereits seit 1984 in der Branche tätig. Er kann auf die Gründung von zwei Unternehmen zurückblicken, für die er sich hauptverantwortlich um die IT-Struktur kümmerte. So hatte er eine klare Vorstellung und einen Anforderungskatalog an das CRM-System für die VoPeX. Zwar sollte die Verwaltung von Kundendatensätzen eine Komponente sein, in erster Linie ging es allerdings um eine Lösung zur Abrechnung der Mitarbeiterprovisionen.

## Am Anfang war die Kommunikation

Den Zuschlag für die Umsetzung des Projektes bekam der Microsoft Gold Partner k.section business solutions GmbH, ein auf ganzheitlich eingebettete Lösungen ausgerichteter Full Service CRM Dienstleister aus Wien. Die ersten Schritte waren von viel Kommunikation geprägt. Die Ansprüche der Finanzberatungsbranche sind besondere.

„k.section begleitete uns vom Projektstart weg – bei der Definition der Anforderungen unserer Branche, dem Import von Datensätzen, die Berücksichtigung des Vorhaltens von Vertragsdaten über zehn Jahre usw. Die enge Kommunikation war von Anfang an ausschlaggebend.“, sagt Worresch.

## Von der ERP-Idee zur CRM-Umsetzung

Christoph Zierl, Head of Solutions & Projects und Mitglied der Geschäftsführung bei k.section kann dem nur zustimmen. „Am Anfang standen wir vor der Herausforderung, ein System zu bauen, mit dem man abrechnen und die Provisionen der Mitarbeiter berechnen kann, ein ERP-System mit Verbindung zum Kunden. Seit der Einführung haben die Berater das Potenzial von Dynamics CRM Online für die Versicherungsbranche erkannt.“

„Unsere Berater sind über ganz Österreich verteilt“, sagt Worresch. „Sie fahren zu den Kunden und beraten sie vor Ort. Gerade die Verknüpfung des CRM mit der Office 365-Welt hat sich als großer Vorteil herauskristallisiert. Früher hat beispielsweise jeder Versicherungsberater für sich Kontakte in seinem Outlook gespeichert, heute kann jeder Interessent und jede Kommunikation direkt per Knopfdruck aus Outlook zentral im CRM für jederman zugänglich getrackt werden. Das ist für uns extrem zeitsparend und sichert uns ab, denn Daten sind das Firmenasset von morgen.“

Die Absicherung der Pensionen für die Zukunft ist ein Thema, mit dem sich die Menschen dieser Tage mehr denn je beschäftigen. Aber eine fachkundige Beratung zu diesem Thema kann teuer sein. Ein junges Unternehmen will dem Abhilfe schaffen. Die drei Untergesellschaften der VoPeX Holding GmbH beraten ihre Kunden seit 2009 in den Bereichen Pension und Vorsorge. Der Fokus liegt dabei auf dem Privatkundenbereich.

## Standardlösungen für die Spezialkunden

Dabei gibt es unterschiedliche Angebote, wie zum Beispiel spezielle Programme für Kunden über 50 Jahren, für High Level Kunden, und weitere Zielgruppen. Ziel ist es, dem Kunden einen Service und eine Beratung anzubieten, zu der er normalerweise keinen Zugang hätte, weil Berater teuer sind. „Es soll sich auch für den Kunden lohnen, der durch unsere Beratung mind. 70 Euro im Monat spart“, sagt Walter Worresch, Gründer und Inhaber der VoPeX.

# Kundenreferenz: Microsoft Dynamics CRM Online

---

Unterwegs können die Berater auf alle zuletzt verwendeten Unterlagen vom Tablet oder Laptop zugreifen. Dank der integrierten Verwaltung der Verträge wissen sie auf Knopfdruck, welche Kunden zum nächsten Quartal zur Kündigung anstehen und können sie direkt im Hinblick auf ihre Zufriedenheit kontaktieren. Teil der Lösung ist auch ein automatischer Abgleich mit Provisionsdaten der Versicherungsgesellschaft und die Dokumentation von Schadensfällen. Alle diese Informationen griffbereit zu haben und schlecht synchronisierten Dateien oder gar Fotokopien hinter sich lassen zu können, ist ein großer Gewinn an Produktivität.

Dabei waren die ursprünglichen Gründe der Entscheidung für Microsoft Dynamics CRM Online viel pragmatischer. VoPeX wollte ein System, das eine gewisse Flexibilität mitbrachte, aber gleichzeitig Zukunftssicherheit garantierte. „Ein selbst gebasteltes System kann uns diese Sicherheit nicht bieten. Bei einem Standardprodukt von Microsoft können wir sicher sein, dass es auch in zehn Jahren noch verfügbar sein wird“, erklärt Worresch.

Die Mitarbeiter haben das System sehr gut angenommen. „Unsere Branche ist träge. Veränderung findet erst statt, wenn es sein muss, und so haben wir natürlich auch Berater, die ein CRM-System gerne meiden. Allerdings ist es so flexibel, dass nun manche unserer Mitarbeiter weitere Nutzungsideen haben, an die wir ursprünglich gar nicht gedacht haben, uns aber nun zusätzlichen Umsatz bringen.“

## Die Zukunft liegt in der Cloud

Das Kundenfeedback ist sehr positiv. Die Beratung hat durch Dynamics CRM Online eine neue Qualität gewonnen, was den Prozess agiler macht. Darüber hinaus ist als Teil des Projektes ein Online-Portal eingerichtet wurde, in dem die Kunden ihr gesamtes Portfolio einsehen und verwalten können. Nicht alle Kunden wollen den Vorort Termin mit dem Berater. „Wir haben bereits komplette Beratungen und Abschlüsse über Skype for Business gemacht“, sagt Worresch. „Heute müssen wir die Dokumente dann immer noch zur Unterzeichnung per Post zum Kunden senden, in Zukunft können wir das vielleicht sogar aus dem CRM über DocuSign elektronisch mit den Kunden abwickeln, wo gewünscht.“

Die Zukunft seiner eigenen Branche sieht Worresch in der Cloud: „Im Finanzdienstleistungssektor in Österreich sind wir führend, was die Technologie und die Zukunftssicherheit betrifft. Ich denke, dass die Cloud die Zukunft schlechthin ist. Warum sollte ich meine IT auf einen kleinen Terminal-Server aufbauen, wenn ich weiß, dass die Lösung ein Ablaufdatum hat? Natürlich kann die Lösung auch eine firmeneigene Cloud sein, aber eine Cloud wird es.“

Weitere Referenzen finden Sie unter: <https://www.microsoft.com/de-at/dynamics/CRM.aspx#success>



### Microsoft Österreich GmbH

Am Europlatz 3  
1120 Wien  
Telefon: + 43-1-610640  
Email: [info@microsoft.at](mailto:info@microsoft.at)  
[www.microsoft.at](http://www.microsoft.at)

Microsoft ist der weltweit führende Hersteller von Standardsoftware, Services und Lösungen, die Menschen und Unternehmen aller Branchen und Größen helfen, ihr Potenzial voll zu entfalten. Sicherheit und Zuverlässigkeit, Innovation und Integration sowie Offenheit und Interoperabilität stehen bei der Entwicklung der Microsoft-Produkte im Mittelpunkt.



### k.section business solutions GmbH

Linke Wienzeile 244-246  
1150 Wien  
Telefon: +43-1-8940151  
Email: [office@ksection.com](mailto:office@ksection.com)  
[www.ksection.com](http://www.ksection.com)

k.section business solutions ist der Full Service CRM Dienstleister am österreichischen Markt. Sie begleiten CRM Projekte vom ersten Schritt bis zur erfolgreichen Einführung. Ihre Organisationsstruktur erlaubt es ihnen, CRM Projekte effizienter und kundenorientierter durchzuführen als dies von großen Beratungshäusern möglich ist. k.section ist Microsoft Gold Partner.