

# KUNDENVERHALTEN STEUERN MIT REAL TIME-DOKUMENTENGENERIERUNG

Der beste Zeitpunkt, um bei Kunden Bedürfnisse zu wecken oder Geschäfte abzuschliessen, ist während eines persönlichen Gesprächs. Der Document Composition Service (DOC1 DCS) von Group 1 Software unterstützt dabei die personalisierte Real Time-Kommunikation. Er reduziert Kosten, gewährleistet die Einhaltung der Corporate Identity und die zentrale Dokumentenverwaltung.

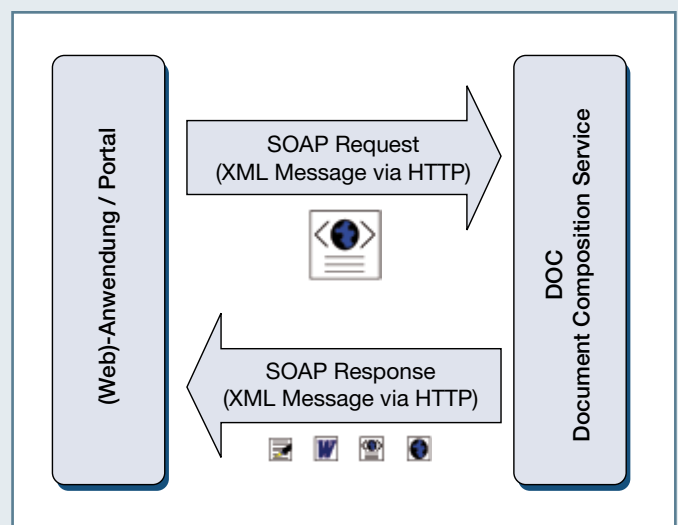
Kundenorientierte Unternehmen haben realisiert, dass ihre «Trefferquote» deutlich höher ist, wenn sie einen Kunden von ihren Leistungen überzeugen, bevor dieser das Büro verlässt oder das Telefonat beendet. Indem man es dem Kunden einfacher macht, Geschäfte abzuwickeln, ist die Wahrscheinlichkeit geringer, dass er sich nach Alternativen umsieht. Kundendokumente in Echtzeit zu generieren und sofort aushändigen zu können, ist für Versicherungsmakler oder Mitarbeiter mit Kundenkontakt ein wesentlicher Bestandteil, um das Kaufverhalten ihrer Kunden zu steuern. Egal ob es sich um Angebote, Auftragsbestätigungen, Rechnungen oder Verträge handelt. Die Echtzeitgenerierung und gleichzeitige Speicherung von Dokumenten bietet eine effektive Unterstützung bei der Kommunikation. Der Document Composition Service (DOC1 DCS) von Group 1 Software auf Basis einer modernen und serviceorientierten Plattform (J2EE, SOA) ist die geeignete Softwarelösung.

## Neues Versicherungsvertragsgesetz fordert IT

Das Potenzial des DOC1 DCS zeigt sich auch bei der effizienten Unterstützung zur Erfüllung von gesetzlichen Neuregelungen. Mit der Dokumentationspflicht nach dem Versicherungsvertragsgesetz vom Mai 2007 sind die Inhalte der Beratung zur Versicherungsleistung zu protokollieren. Die Dokumentation ist für alle Vermittler verpflichtend und muss auch dem Versicherer vorliegen. In vielen Versicherungsunternehmen fehlen jedoch immer noch die nötigen technologischen Grundlagen in der IT, um den gesamten Prozess in elektronischer Form abzuwickeln.

## Funktionsweise des DOC1 DCS – ein Beispiel

Ein Vermittler einer Versicherung berät seinen Kunden und muss die Inhalte gemäss des neuen Versicherungsvertragsgesetzes dokumentieren. Der Vermittler gibt über seine «Front Office Applikation», eine spezifische Weboberfläche im Internet Browser, alle für die Dokumentation benötigten Informationen in eine Maske ein. Dabei werden die Informationen über einen sogenannten «SOAP Service Request» an den DOC1 DCS gesendet. DOC1 DCS identifiziert die Anfrage und bettet die Informationen in die zu verwendende Vorlage ein. Diese entspricht dabei den Vorgaben und Layoutstandards des Versicherungsunternehmens.



*Der JAVA-basierte Document Composition Service ermöglicht personalisierte Real Time-Kommunikation.*

Bei diesem Prozess können gegebenenfalls auch noch Textmodule wie zum Beispiel die AGB des Versicherungsunternehmens hinzugefügt werden. Dies passiert automatisch durch die Verwendung von sogenannten Businesslogiken. Das Dokument wird im gewünschten Dateiformat, zum Beispiel PDF, generiert und als «SOAP Service Response» an den Adressaten zurückgeschickt. Der Vermittler kann es speichern, ausdrucken und noch während des Gesprächs an den Kunden übergeben. Gleichzeitig steht das Dokument für die zentrale Nachbearbeitung des Versicherers zur Verfügung, kann anderen zentral erstellten Dokumenten beigelegt und im elektronischen Archiv gespeichert werden. ■

Weitere Infos erhalten Sie bei:

**Group 1 Software GmbH**

Grafinger Strasse 2, 81671 München

Tel.: +49 (0)89 462387-0, Fax: +49 (0)89 462387-44

info@group1.de, www.group1.de