

# Nummer sicher für den Versicherer

Die Bedeutung von Software nimmt stets zu. Ob durch Verbesserung der Betriebsabläufe oder gewinnbringende Verwaltung der Kundenbeziehungen, sie trägt maßgeblich zum Unternehmenserfolg bei. Doch die hohen Anschaffungskosten solcher Tools könnten so manchem Einführungsvorhaben ein jähes Ende setzen – gäbe es da nicht noch eine Möglichkeit ...



**D**ie Gossler, Gobert & Wolters Gruppe ist einer der großen unabhängigen Industrieversicherungsmakler in Deutschland. Das inhabergeführte Unternehmen mit Sitz in Hamburg entwickelt maßgeschneiderte Konzepte für mittelständische Unternehmen. Unter dem Dach der GGW Gruppe arbeiten rund 200 Experten – unter anderem Juristen, Betriebswirte, Wirtschaftswissenschaftler und Versicherungswirte.

In der langen Geschichte des Unternehmens haben sich besondere Tätigkeitsschwerpunkte herausgebildet. Von der Analyse und Bewertung von Unternehmensrisiken bis zum individuellen Versicherungskonzept: Die GGW Gruppe bietet das klassische Dienstleistungsportfolio eines Industrieversicherungsmaklers, aber auch alle Leistungen eines modernen Risikomanagements. Dazu zählt neben der Analyse und Bewertung aller Unternehmensrisiken eine exzellente Beratung für alle Versicherungs-, Haftungs- oder Vorsorgefragen genauso wie eine umfassende Betreuung im Schadenfall.

Weil hoch spezialisierte Konzepte für unterschiedliche Branchen sich nur anhand von tief gehenden Marktkenntnissen realisieren lassen, verfügen die Mitarbeiter der GGW Gruppe neben ihrer breiten Versicherungsexpertise auch über solide Branchenkenntnisse. Zu den Klienten der GGW zählen inhabergeführte Unternehmen, Unternehmensgruppen, börsennotierte Aktiengesellschaften sowie Unternehmen der öffentlichen Hand.

Die Erkrather Niederlassung GGW-Kreditversicherungs-Makler GmbH bei Düsseldorf – die GGW Gruppe ist in neun Städten bundesweit repräsentiert – hat sich die Werte des Unternehmens zu eigen gemacht, „durch ein hohes Maß an Qualität und Leistung eine führende Stellung im Markt zu erhalten und durch Empfehlungen weiter zu wachsen“.

## UMFASSENDES BERICHTSTOOL

Dementsprechend haben die Kunden auch besondere Ansprüche an die Erkrather. „Neben höchster Qualität und Leistungsbereitschaft erwarten unsere Klienten von uns eine absolute Zuverlässigkeit und vor allem Durchsetzungsvermögen, wenn es um ihre Interesse geht“, schildert der Geschäftsführende Gesellschafter Cengiz Horn. „Zu unserer Kundschaft gehören Global Player wie Outokompu Oyj, einer der führenden Edeltahlhersteller weltweit mit Produktionsstätten in Finnland, Schweden und UK und Ge-

*„Wir haben uns bereits vor vier Jahren für MMV Leasing entschieden. Insbesondere die klare, sehr übersichtliche und verständliche Aufstellung der Vereinbarung und die reibungslose Abwicklung der Vertragsformalitäten haben uns überzeugt.“*

CENGIZ HORN, Geschäftsführender Gesellschafter der GGW-Kreditversicherungs-Makler GmbH in Erkrath



sellschaften in circa 50 Ländern oder die Georgsmarienhütte-Gruppe bei Osnabrück, eine auf Stahl, Schmiede und Guss spezialisierte Holding, die etwa 10.000 Mitarbeiter beschäftigt.“

Wer solche Kunden betreut, braucht auch eine leistungsfähige Customer-Relationship-Management-, kurz CRM-Software für die Verwaltung seiner Kundenbeziehungen. Um diese bestmöglich zu gestalten und kritische Geschäftsprozesse wie Vertrieb, Marketing, Kundenservice und Support effektiv zu unterstützen, setzt die GGW-Kreditversiche-

rungs-Makler GmbH in Erkrath die Software SuperOffice CRM ein. Die Installation, die Anpassung und die Erweiterung der Standardsoftware hinsichtlich der spezifischen Gegebenheiten bei GGW – zum Teil mittels eigener Programme – realisierte die BusinessActs Informations- und Datensysteme GmbH. „Kern der CRM-Philosophie bei der Unternehmensführung ist es, alle Informationen über Kunden schnell und umfassend verfügbar zu halten und eine engere, persönlichere Bindung zu Geschäftspartnern aufzubauen“, erläutert Boris Hose, Geschäftsführer von BusinessActs. „Dies lässt sich durch eine zentrale Administration der geschäftlichen Kundendaten in einem Softwaresystem erreichen.“

Gerade darum ging es bei der GGW-Kreditversicherungs-Makler GmbH. „Unser Anliegen war es, ein umfassendes Berichtstool zu erhalten, um verschiedene Berichtstypen zu erstellen“, berichtet Horn. „Der Import von vorhandenen Kontaktdaten in SuperOffice gehörte ebenfalls zu unseren Anforderungen sowie ein zuverlässiger Support – sowohl per Ferndiagnose als auch, wenn notwendig, bei uns vor Ort. Eine Anwender- und eine Administratorenschulung, jeweils eintägig, nahmen wir auch in Anspruch.“

Gespräche zwischen BusinessActs und der GGW-Niederlassung sowie das Ausfüllen einer Konfigurationsspezifikation seitens der Erkrather legten zunächst fest, wel-





› che Leistungen die künftige Software erbringen sollte. Nach Erstellung und Installation durch BusinessActs wurden die vorhandenen Kontaktdaten importiert, die Funktionen zunächst eine Zeit lang getestet und aufgefallene prozessuale Unschärfen behoben, bevor die Nutzung für alle Mitarbeiter freigegeben wurde. Anhand der Rückmeldungen der Nutzer wurden im Laufe der Zeit weitere Unvollkommenheiten beseitigt und Änderungswünsche umgesetzt.

„Zur Zeit der Neuinstallation und Umsetzung größerer Ergänzungen standen wir in

*„Kern der CRM-Philosophie bei der Unternehmensführung ist es, alle Informationen über Kunden schnell und umfassend verfügbar zu halten und eine engere, persönlichere Bindung zu Geschäftspartnern aufzubauen.“*

BORIS HOSE, Geschäftsführer der BusinessActs Informations- und Datensysteme GmbH



*„Flexible Instrumente für eine kundenbezogene Absatzfinanzierung sind im Softwarebereich zunehmend gefragt.“*

THOMAS NICKENIG, Prokurist und Verkaufsdirektor Vertriebsleasing bei MMV Leasing



ständigem Mail- oder Telefonkontakt, während der restlichen Zeit mussten wir nur hin und wieder auf den Support zurückgreifen“, beschreibt Horn die Unterstützung durch BusinessActs. „Wie überlebenswichtig ein guter Support ist, merkten wir, als vor einiger Zeit einer unserer Server ausfiel und kurzfristig unsere Software auf einem Ausweich-Server installiert werden musste, damit wir weiterarbeiten konnten.“

Ende gut, alles gut. Doch bedeutet die Anschaffung einer solchen Software eine Investition in nicht unbeträchtlicher Höhe. So auch für die Erkrather. Aus diesem Grund erfolgte die Finanzierung ihres CRM-Programms – einschließlich Erweiterungen – über einen Leasingvertrag mit MMV Leasing. „Flexible Instrumente für eine kundenbezogene Absatzfinanzierung sind im Softwarebereich zunehmend gefragt“, weiß Thomas Nickenig, Prokurist und Verkaufsdirektor Vertriebsleasing bei MMV Leasing. Doch sind entsprechende Lösungen immer noch nur in sehr geringem Umfang vorhanden. „Die MMV Leasing trägt diesem Umstand Rechnung und bietet speziell für dieses Marktsegment flexible Vertragstypen an“, erklärt Nickenig. „Ob der Kunde sich für den Software-Nutzungsvertrag oder den Software-Leasingvertrag entscheidet, liegt hierbei in seinem Ermessen.“

Ein klarer Unterschied: Beim Software-Nutzungsvertrag aktiviert der Leasingnehmer die Software als immaterielles Wirtschaftsgut. Mit ordnungsgemäßer Erfüllung des Vertrags geht das zeitlich unbefristete Nutzungsrecht entschädigungslos auf ihn über. Beim Software-Leasingvertrag dagegen

liegt die Aktivierungspflicht bei der MMV Leasing – für den Kunden sind die Leasingraten Betriebsausgaben. Die Vertragstypen eignen sich übrigens sowohl für die Finanzierung von Standard- als auch von Individualsoftware. Beispielsweise lassen sich selbst die Aufwendungen für die Konzeption von Websites und ganzen E-Commerce-Konzepten hiermit abdecken.

#### VOR ALLEM FLEXIBILITÄT

„Egal, welche Vertragsart er wählt, mit flexiblen Laufzeitmöglichkeiten können wir auf die individuellen Wünsche des Kunden eingehen und ihm somit die Investitionsentscheidung erleichtern“, erläutert Nickenig. „Die Verteilung der Lizenzgebühr auf den Nutzungszeitraum ermöglicht die Zahlung der monatlichen Raten aus dem laufenden Ertrag – das sogenannte „Pay-as-you-earn-Prinzip“.

Die GGW-Kreditversicherungs-Makler GmbH in Erkrath hat sich für einen Software-Leasingvertrag entschieden und fährt sehr gut damit. „Insbesondere die klare, sehr übersichtliche und verständliche Aufstellung der Vereinbarung und die reibungslose Abwicklung der Vertragsformalitäten haben uns überzeugt“, fasst Horn zusammen. „Wir haben uns bereits vor vier Jahren für MMV Leasing entschieden. Diesen Entschluss haben wir nie bereut. Wir würden ihn heute genauso treffen.“

Graziella Mimic ■