

Management Summary

Die maihiro GmbH unterstützt und berät Unternehmen aus verschiedensten Branchen bei der Einführung von der CRM-Philosophie und CRM-Systemen. Als Special Expertise Partner der SAP in diesem Bereich will die maihiro GmbH auch für Versicherungen einen sogenannten „Best-Practice-Ansatz“ zur Einführung von SAP CRM zur Verfügung stellen. Mit dieser Absicht wurde das Thema dieser Arbeit entwickelt.

Ziel der Arbeit ist die theoretischen Themen Customer Relationship Management und die Grundlagen von Versicherungen zu erläutern sowie im Anschluss daran die typischen CRM-Prozesse von Versicherungen grafisch zu veranschaulichen um abschließend zu testen, was SAP CRM liefert, um drei ausgewählte Beispielprozesse aus Marketing, Vertrieb und Service im System darstellen zu können. Die Prozessdarstellung findet durch Wertschöpfungskettendiagramme und ereignisgesteuerte Prozessketten statt. Die Umsetzung der Abläufe am System wird hauptsächlich durch Funktionalitäten abgedeckt, die SAP standardmäßig in ihrem CRM-Modul vertreibt.

Der Abschluss der Arbeit fasst die wichtigsten Erkenntnisse der gesamten Betrachtung „Einführung von SAP CRM in der Versicherungsbranche“ zusammen und zeigt, für welche Zwecke die maihiro GmbH die umgesetzten Geschäftsprozesse verwendet.

Within the CRM market, the maihiro GmbH is a consulting partner who focuses on customer management in marketing, sales and service from the strategic point of view up to CRM implementation issues in different branches. As SAP CRM Special Expertise Partner maihiro wants to offer insurance-specific CRM packages based on field-tested process models for the implementation of SAP CRM. So the topic of the bachelor thesis was developed.

At the beginning of this thesis the author informs about the subjects Customer Relationship Management and basics of insurances. Subsequently the characteristic CRM processes of property insurances are shown by schemes and how the processes are implemented in the SAP CRM System. For implementation the writer used functionalities who are delivered by the SAP CRM defaults.

Finally the most important perceptions of the consideration "Introduction of SAP CRM in the insurance branch" are summarized and the usage of the implemented CRM processes by the maihiro GmbH is betrayed.