



SIGNAL IDUNA

PROZESSOPTIMIERTE WEBOBERFLÄCHE FÜR DIE AUSSENDIENSTBETREUUNG

AUSGANGSSITUATION

Signal Iduna nimmt mit dem Kerngeschäft Versicherungs- und Finanzdienstleistung eine hervorragende Stellung im Kreis der großen deutschen Versicherungsgruppen ein und ist auch in einigen europäischen Ländern vertreten. Als Allroundversicherer für jedermann gehört sie zu den wenigen Versicherern in Deutschland, die Produkte rund um Versicherungen und Finanzen aus einer Hand anbieten kann.

Durch eine unternehmensweite Reorganisation des Unternehmens soll die Anzahl der Filialdirektionen reduziert werden. Gewünscht sind eine zentrale Steuerungseinheit sowie die Optimierung der kritischen und operativen Geschäftsprozesse. Vormalig dezentrale Verwaltungsprozesse sollen an wenigen strategischen Standorten gebündelt werden. Bisher mussten die Sachbearbeiter der Signal Iduna unterschiedliche Anwendungen sowie eine Kombination aus Standardsoftware und Individuallösungen nutzen. Es fehlt eine ganzheitliche Sicht auf den einzelnen Außendienstmitarbeiter und alle wesentlichen Geschäftsprozesse wie Auftrags- und Vorgangsteuerung, Bestandsverwaltung, Vertragsmanagement, Provision etc. Die Bearbeitung von Anfragen oder neuen Geschäftsvorfällen erfolgt zum Beispiel spartenspezifisch oder anwendungsfallbezogen.

VORGEHEN

Zur Vereinheitlichung und Zusammenführung der Systeme, Datenbestände und Anwendungen nahm unsere Beraterin in Zusammenarbeit mit dem Kunden die Anforderungen des Fachbereiches auf und analysierte deren Funktionalität. Alle aufgenommenen Kernprozesse wurden daraufhin standardisiert, optimiert und teils neu designed – unter Berücksichtigung der übergreifenden Anwendungslandschaft, um eine zentrale und effiziente Steuerung der Arbeitsabläufe zu gewährleisten.

Bei der Business-Analyse und Optimierung lag der Fokus auf der Gestaltung einer Auftrags- und Vorgangsteuerung. Bedingt durch die Zentralisierung der Außendienstbetreuung gelangt eine höhere Anzahl an Anfragen in die Hauptverwaltung. Daher war die Schaffung eines automatisierten Prozesses für die Steuerung und Verarbeitung der eingehenden Geschäftsvorfälle der Außendienstpartner sowie der ausgehenden Kommunikation ein entscheidender Faktor.

ERGEBNIS

Das neue Portal ermöglicht den Mitarbeitern im Innendienst die Konzentration auf das Wesentliche. Die geführte und anwendungsübergreifende Arbeit im modernen Web-Portal verringert den Zeitaufwand für die Betreuung der Außendienstberater und beschleunigt die Sachbearbeitung so wesentlich. Die Mitarbeiter erhalten die Geschäftsvorfälle automatisiert und aufbereitet, sodass eine effiziente Bearbeitung ohne Medienbrüche und Anwendungswechsel möglich ist. Ebenfalls kann die Kommunikation zurück zum Außendienstpartner besonders leicht durch eine integrierte technische Lösung erfolgen.

Das Innendienst-Web-Portal bietet alle Voraussetzungen, die Innendienstmitarbeiter vor Ort effektiv und transparent zu unterstützen und somit auch eine solide Basis für eine gute Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern aus dem Innen- und dem Außendienst.

Für die Mitarbeiter der Hauptverwaltung soll zur zentralen Außendienstbetreuung eine neue benutzerfreundliche Oberfläche geschaffen werden, die alle Anwendungen vereint. Die verschiedenen fachlichen Anwendungen des Innendienstes zur Betreuung der Außendienstpartner werden nun in nur einer Anwendungslandschaft gebündelt. Gleichzeitig wurden die Geschäftsprozesse optimiert und zum Teil neu erarbeitet, um den größtmöglichen Nutzen der neu geschaffenen Anwendungslandschaft zu gewährleisten.

„Die fachliche, als auch die technische Umsetzung der neuen Struktur mindern erheblich den Zeitaufwand im Innendienst.

Die standardisierten Prozesse verschaffen uns zudem eine einheitliche Sicht auf die Außendienstdaten.“

Martin Miehle, Projektleiter

