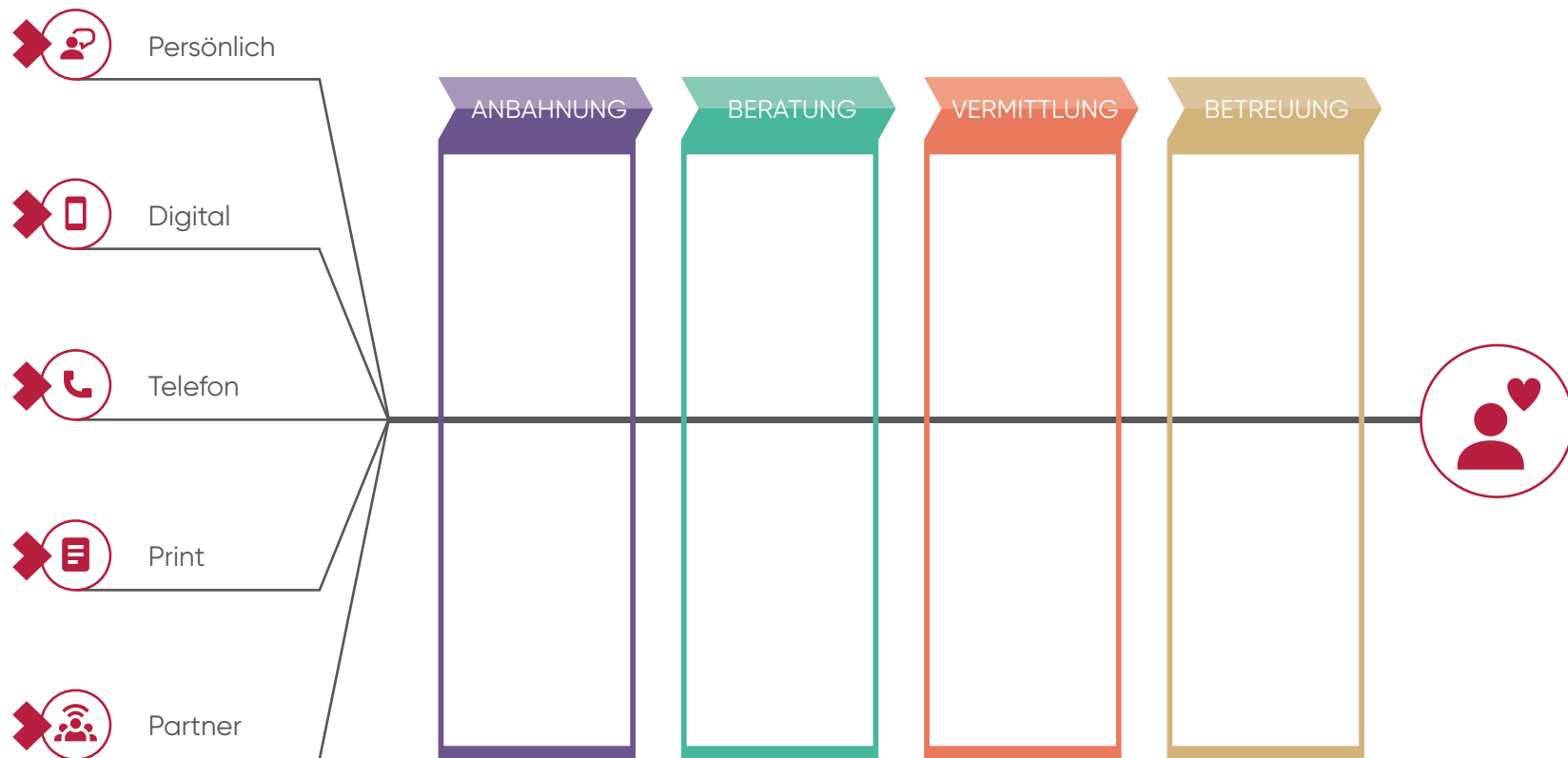


# CUSTOMER JOURNEY

WIR BEGLEITEN SIE AUF IHREM WEG ENTLANG DER CUSTOMER JOURNEY



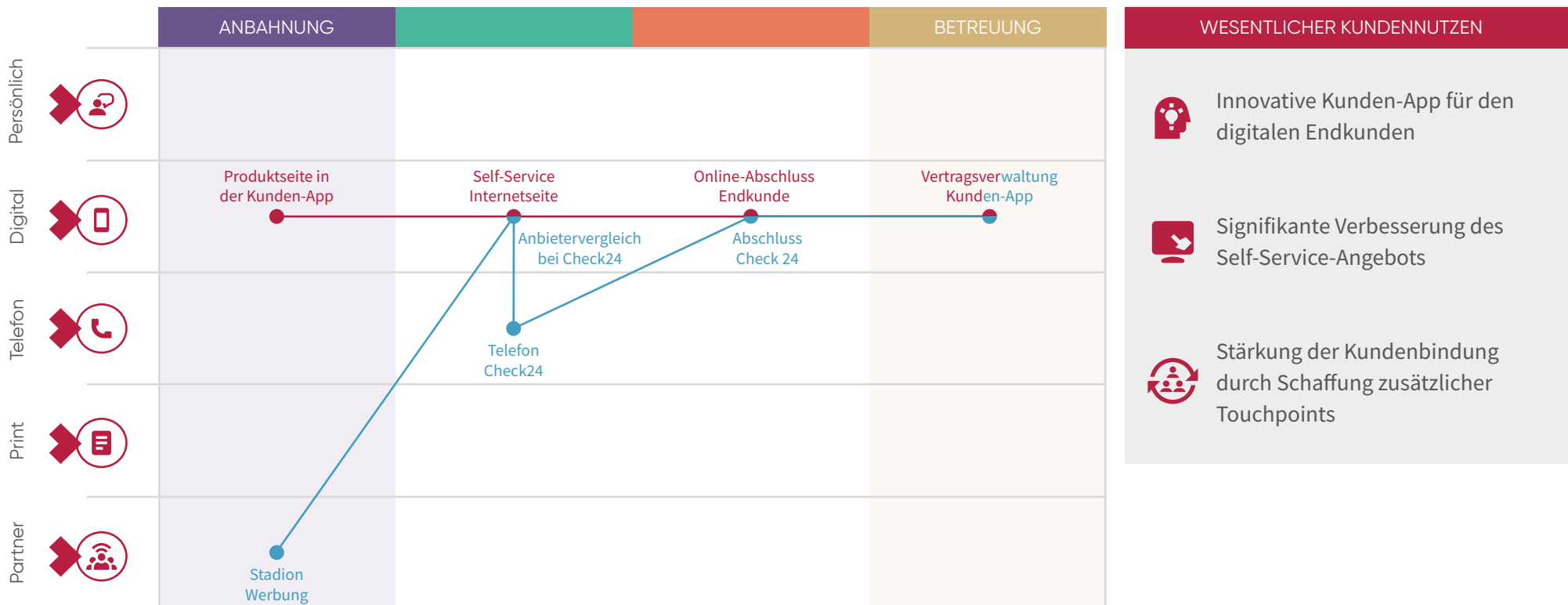
Klicken Sie auf die Icons für  
erfolgreich umgesetzte Customer Journeys



# ANBAHNUNG/BETREUUNG

Versicherungskundin **LISA** interessiert sich für eine Hausratsversicherung und findet über die Kunden-App-Produktseite ein passendes Angebot. Sie schließt den Tarif digital ab. Nach Versicherungsabschluss sieht sie alle ihre Verträge in der Kunden-App.

Durch eine Werbung im Stadion aufmerksam geworden, erkundigt sich **ACHIM** bei Check24 über eine KV-Zusatz stationär. Seinen abgeschlossenen Vertrag kann er direkt über die Kunden-App verwalten.



# ANBAHNUNG/BETREUUNG

## KUNDENAPP

### KUNDENNUTZEN

- Die Kunden-App stärkt die Kundenbindung und ermöglicht die Erweiterung der Wertschöpfungskette durch zusätzliche Produkt- und Serviceangebote.

### PROJEKTÜBERSICHT

- Analyse und Beratung zur Produktoptimierung
- Agiles Projektmanagement
- Fullstack Web & Mobile
  
- Ionic, Angular, TypeScript, Java, Dropwizard, Jenkins, OpenShift, NX Workspace

### PROJEKTbeschreibung

Die Modernisierung der Geschäftsprozesse und der Anwendungslandschaft ermöglicht der SIGNAL IDUNA im Rahmen der Omnikanalstrategie eine Stärkung der Kundenbindung und eine Erweiterung der Wertschöpfungskette durch zusätzliche Produkt- und Serviceangebote.

Um den Interaktionskanal zwischen Kunden und der SIGNAL IDUNA auszubauen und das digitale Nutzungsverhalten der Kunden zu berücksichtigen, ist eine neue Kunden-App entwickelt worden, die stetig optimiert und erweitert wird.

Durch eine Vertragsübersicht, Möglichkeiten zur direkten Schadensmeldung, komfortable Self-Services sowie einsehbare Gesundheitsdaten leistet die App einen wesentlichen Beitrag zur Kundenbetreuung.

### VON DER BROCKHAUS AG GESCHAFFENER MEHRWERT

Die **agilen Coaches** der BROCKHAUS AG stellen das Gesamtprojekt auf eine **iterative Vorgehensweise** um und **schaffen** dadurch eine **transparentere Kommunikation**, ein **vereinfachtes Projektcontrolling** sowie eine **flexible Projektplanung**.

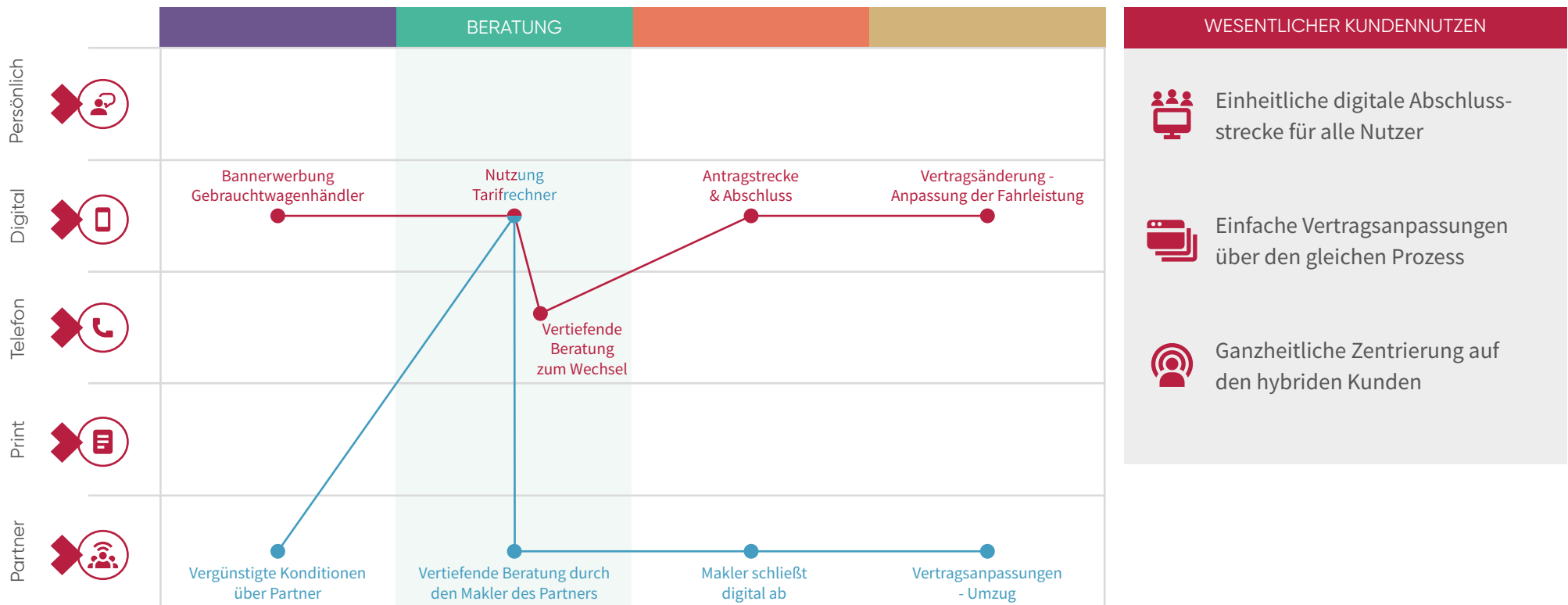
- Beratung bei der Projektinitiierung
- **Aufbau** und Staffing des initialen **Projektteams**
- **Integration** der zugelieferten White-Label-Lösung in die hausinterne Systemlandschaft
- **Customizing** der White-Label-Lösung an das Corporate Design und an **kundenspezifische Anforderungen**
- Entwicklung von **neuen Features** anhand der Analyse des **Kundenfeedbacks**
- Aufsetzen und Betrieb der kompletten **Deployment Pipeline**, inklusive der Veröffentlichung im App- und Play-Store
- **Qualitätssicherung** und Fehlermanagement, inklusive der Begleitung der Pre-Release Pilotierungsphase
- First- und Second-Level **Support**



# BERATUNG

**GEORG** sieht auf der Webseite eines Gebrauchtwagenhändlers eine Anzeige und beginnt online den Beratungsprozess. Aufgrund der Komplexität entscheidet er sich für eine telefonische Beratung. Anschließend kehrt er auf die Online-Abschlussstrecke zurück und schließt den Vertrag ab.

Ein Versicherungsunternehmen bietet Mitgliedern des Partnervereins günstigere Konditionen an. Als Mitglied entscheidet sich **FRANZISKA** zum Wechsel ihrer KFZ-Versicherung. Nach anfänglicher Nutzung des Online-Tarifrechners führt sie die Beratung persönlich fort und schließt den Vertrag ab.



# BERATUNG

## TAA KRAFTFAHRT PRIVAT

### KUNDENNUTZEN

- Vollständig digitale Antragsstrecke für Makler, Agenturen und Endkunden
- Hohe Dunkelverarbeitungsquote durch Automatisierung

### PROJEKTÜBERSICHT

- 20 Teammitglieder im agilen Setup
- Full-Stack-Entwickler
- Agile Method Coach
  
- Angular 9, Java 11/AdoptOpenJDK, Spring Boot, AWS, Cloudfoundry, Apigee, Continuous Delivery, DevOps, Monitoring, Betrieb

### PROJEKTBE SCHREIBUNG

Unser Kunde mit Sitz in München ist ein deutscher Versicherungskonzern und nach Umsatz einer der weltgrößten in seiner Branche. Die neuen Produkte und Antragsstrecken werden zielgerichtet auf den Benutzer und seine Bedürfnisse zugeschnitten. Die Antragsstrecke ermöglicht es Kunden, Maklern und AOs, Versicherungen vollständig digital abzuschließen, wobei eine Übergabe von Vorgängen zwischen Endkunden und Maklern in der Beratung möglich ist. Neben dem Neugeschäft sind After-Sales-Aktivitäten wie Vertragsanpassungen und Vertragsänderungen ebenfalls über die Antragsstrecken möglich.

### VON DER BROCKHAUS AG GESCHAFFENER MEHRWERT

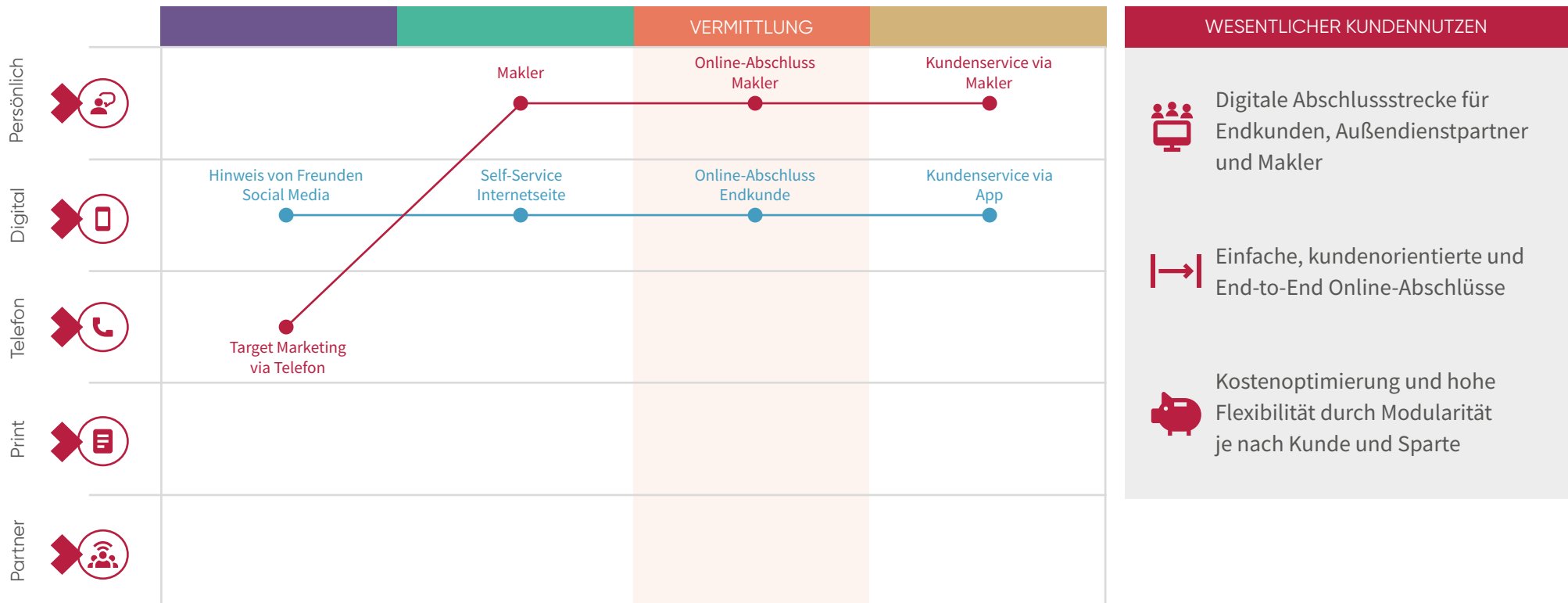
- Festigen **agiler Prinzipien**, durch interdisziplinär ausgebildete **Full-Stack-Entwickler**, denen es gelingt, in der täglichen Arbeit im Team u.a. **Pair Programming**, **testgetriebene Entwicklung** sowie **Werte, wie Eigenverantwortung**, in den Arbeitsalltag zu integrieren und somit den **agilen Reifegrad** des Teams zu erhöhen
- Verstärken des Entwicklungsteams mit Experten, die sich organisch in das bestehende Teamgefüge integrieren und **kontinuierlich Verbesserungsimpulse** aus dem Team heraus **initiiieren**
- Durchführen von **Workshops** zur Schärfung des Teamprofils
- Begleiten der **Transformation** zu einem interdisziplinär ausgerichteten Team
- Integration des **Expertennetzwerks der BROCKHAUS AG**, um **Wissen und Perspektiven** von außerhalb in das Projektteam zu bringen und somit fundiert Entscheidungen für eine technologische Richtung zu treffen



# VERMITTLUNG

**MANUELA** lässt sich von ihrem Makler beraten. Dieser vermittelt ihr eine Haftpflichtversicherung entlang der Online-Abschlussstrecke.

Nach einem Hinweis von Freunden erkundigt sich **TIM** auf der Internetseite des Versicherers und schließt die Haftpflichtversicherung direkt digital ab.



# VERMITTLUNG

## MODULARE ONLINEABSCHLÜSSE

### KUNDENNUTZEN

- Nutzerfreundliche Web-Oberfläche in modernem Design
- Komplett digitaler TAA-Prozess inklusive Dunkelverarbeitung durch Anbindung der Drittsysteme

### PROJEKTÜBERSICHT

- Agile Projektinitiierung
  - Agiles Projektmanagement
  - Software-Architektur
  - Entwicklung & Betrieb
- 
- Angular 9, Java, OpenShift, Docker, Kubernetes Google API

### PROJEKTBE SCHREIBUNG

Mittels der Einführung eines spartenübergreifenden digitalen Vertriebsweges hat die SIGNAL IDUNA ihre Abschlussstrecken für Endkunden, Außendienstpartner und Makler vereinheitlicht. Die kundenorientierten Abschlussstrecken, inklusive Beratung und Tarifempfehlung, sind ohne Systembrüche möglich.

Dabei ist ein technisch modularer Baukasten mit hoher Wiederverwertbarkeit umgesetzt worden. Dies hat die Kosten verringert und eine schnelle Time-to-Market für neue Produkte ermöglicht.

### VON DER BROCKHAUS AG GESCHAFFENER MEHRWERT

- Projektinitiierung mit **agilen Methoden** (Product Vision Board und User Story Mapping)
- Frühzeitige und kontinuierliche **Einbindung** der Fachbereiche (Anforderung, Test und Review)
- Erstellung der **Software-Architektur** und Sicherstellung der Konformität der Lösung mit den unternehmensweiten Richtlinien und technischen Anforderungen
- Implementierung der fachlichen Cluster in technisch modulare Bausteine mit **hoher Wiederverwertbarkeit**
- Entwicklung von **Mehrwert-Services**, wie z.B. Ermittlung der Kundenbetreuer für Bestandskunden
- Einbindung externer **Funktionalitäten**, wie Bonitäts-, Identitäts- und Adressprüfungen
- Tracking des **Nutzerverhaltens** durch die Integration von Google Analytics

