



BENUTZERFREUNDLICHES AUSSENDIENSTSYSTEM

MOBILE VERSION FÜR DIE NUTZUNG AUF TABLETS

AUSGANGSSITUATION

Unser Kunde entwickelt und realisiert als interner IT-Dienstleister für eine der größten und führenden Versicherungsgruppen in Deutschland und Europa IT-Strategien und Dienstleistungskonzepte rund um Software, Hardware und Netzwerke und sorgt so dafür, dass die Versicherungsgruppe mit dem neuesten Stand der Informationstechnologie arbeiten kann. Eine Kernaufgabe der ITERGO ist es, das Vertriebssystem der Versicherungsgruppe hochverfügbar und situationsunabhängig bereitzustellen.

Mit ihrem bestehenden Außendienstsystem besitzt die ERGO eine Lösung für den Vertrieb ihrer Versicherungsprodukte. Allerdings handelte es sich um eine Desktop-Version, bei der der Zugriff von mobilen Endgeräten aus nicht möglich war. Damit wurde das System den gewachsenen Anforderungen des Vertriebs und den unterschiedlichen Vertriebswegen nicht mehr gerecht und schränkte die Produktivität der Beratenden ein.

Das zukünftige System sollte die Nutzung von Tablet-Computern durch ein reaktionsfähiges Design ermöglichen. Gleichzeitig sollte die Navigation optimiert werden und das System sollte eine natürliche Benutzerführung sowie nutzerfreundliche Elemente für Touchscreens bieten. Das Design-Team der ERGO suchte nach einem Partner mit umfangreicher Expertise in benutzerfreundlicher Gestaltung von Online-Anwendungen.

Zu diesem Zweck sollte das bestehende Team um Expert*innen erweitert werden. Ihre Hauptaufgabe bestand darin, als Schnittstelle zwischen der Fachabteilung und der Entwicklung zu agieren.

VORGEHEN

Als langjähriger Partner stellten wir ein Team zusammen, geleitet von Prof. Dr. Christian Reimann, der das Usability-Labor an der FH Dortmund führte. Zunächst entwarfen wir, mithilfe neuer Symbole und einer strukturierten Touchscreen-Bedienung eine neue optimal nutzbare Benutzeroberfläche. Für eine übersichtliche Darstellung auf Tablet-Computern wurde das Design bewusst reduziert und gradlinig gehalten (Responsive-Design). Alle Bedienprozesse wurden konsistent und einfach gehalten. So unterstützen sie eine intuitive Bedienung auf mobilen Geräten. Die Benutzerführung wurde nachfolgend durch einen Nutzerakzeptanztest bestätigt. In einer weiteren Entwicklungsphase wurden aktuelle Mobile-Web-Technologien eingesetzt, um das Vertriebssystem geräteunabhängig auf nahezu jedem mobilen Endgerät darzustellen.

ERGEBNIS

Durch das neue Design, eine mobile Nutzung sowie die Touchscreen-Bedienung haben wir ein optimal zu bedienendes innovatives Außendienstsystem zur Verfügung gestellt, das für die Vertriebsmitarbeiter optimal nutzbar ist. Die Neugestaltung der Bedienungselemente und die verbesserte Navigation tragen zu einer intuitiven Handhabung des Systems bei.

VERSICHERUNG

Bisher erforderte der Zugriff auf das Außendienstsystem sperrige Endgeräte. Die Herausforderung bestand darin, einen nahtlosen Übergang zu mobilen Geräten zu ermöglichen, um flexible und uneingeschränkte Informationszugriffe zu gewährleisten.

Wir haben als Schnittstelle zwischen der Fachabteilung und der Entwicklung ein innovatives Außendienstsystem mitentwickelt, das durch neues Design, mobile Nutzung und Touchscreen-Bedienung die Arbeit der Vertriebsmitarbeiter optimiert. Diese fortschrittliche Lösung ermöglicht effiziente Kundenberatung, beschleunigt das Erlernen von Beratungsprozessen und hebt sich als benutzerfreundliche Technologie am Versicherungsmarkt ab.

TECHNOLOGIEN & METHODEN

- ASP.NET WebForms
- HTML 5
- CSS 3
- Microsoft Visual Studio
- CruiseControl
- MSTest
- IBM Rational (ClearCase)

ERGO

Dies ermöglicht es den Berater*innen, den Fokus verstärkt auf umfassende Kundenberatung zu legen, ohne durch eine umständliche Systembedienung unterbrochen zu werden. Die Einführung und das Erlernen komplexer Beratungsprozesse können nun schneller voranschreiten, was dazu beiträgt, kostenintensive Schulungen zu reduzieren.

Dieses Beratungssystem setzt sich durch seine Fortschrittlichkeit am Versicherungsmarkt deutlich von der Konkurrenz ab. Es vereint bewährte Arbeitsweisen mit innovativer Technologie zu einer optimalen und besonders benutzerfreundlichen Lösung. Ein klarer Vorteil für das Unternehmen, die Berater und die Kunden gleichermaßen.

