



ÜBERARBEITETES VERTRIEBSAUSSENDIENST-SYSTEM

FÜR MOBILE ENDGERÄTE

AUSGANGSSITUATION

Die ITERGO entwickelt und realisiert als interner IT-Dienstleister für die ERGO Group, 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. Mit dem bestehenden Außendienstsystem nutzt die ERGO eine etablierte Lösung für den Vertrieb der Versicherungsprodukte durch die Ausschließlichkeitsorganisation. Stabilität und Verfügbarkeit des Systems sind gegeben. Im Einsatz beim Kunden oder in der Versicherungsagentur steht den Vermittlern die Plattform jedoch nur als Desktop-Anwendung zur Verfügung, da eine zielsichere Bedienung mit den Interaktionsmöglichkeiten eines Tablets nicht gewährleistet sind. Die Vorteile des Tablets als Hardwareplattform bleiben daher ungenutzt und moderne Verkaufsstrategien lassen sich aufgrund der technischen Einschränkungen nicht voll ausschöpfen. Daher soll die Anwendung an mobile Endgeräte angepasst werden, um eine moderne und zeitgemäße Beratung beim Kunden durchführen zu können. Dazu gehören die Navigation, die Bedienbarkeit aller Funktionen per Touch-Steuerung und die Integration einer E-Signatur.

VORGEHEN

Bei dem konzernweiten Außendienstsystem handelt es sich um eine ASP.NET Webforms Anwendung. Für die Verwendung auf Tablets mussten die drei Programmiersprachen HTML, CSS und JavaScript angepasst werden. Eine besonders wichtige Rolle nahmen dabei die Bedienelemente ein, die für die Touch-Steuerung nur bedingt geeignet waren. Für die Modifikation wurden daher CSS-Dateien für eine tablet-optimierte Darstellung integriert. Ebenfalls wurden JavaScript-Funktionen zur Anpassung des dynamischen Verhaltens der Seite integriert. Die Bedienelemente wurden in diesem Zuge vergrößert und in der Ausrichtung zueinander angepasst. Durch die Vergrößerung der Bedienelemente sowie die Reaktion auf Hardware-Ereignisse – beispielsweise das Drehen des Gerätes – ist eine vollumfängliche und komfortable Nutzung aller Funktionen gewährleistet. Des Weiteren wurde mittels HTML5 ein Modul entwickelt, welches die elektronische Signatur auf dem mobilen Endgerät möglich macht.

ERGEBNIS

Das Responsive Web-Design des Außendienstsystems ermöglicht eine mobile Gesprächsführung über Surface und iPad und erzeugt einen enormen Komfortgewinn in der Vertragsabwicklung für Kunden und Berater durch die nahtlosere Gesprächsintegration. Kunden- und Vertragsdaten sowie die Tarifrechner können nun mittels Touch-Bedienung genutzt werden und gewährleisten eine moderne und zeitgemäße User Experience (UX) bei der Interaktion. Die integrierte E-Signatur trägt zudem zu einem schnelleren Vertragsabschluss bei und erhöht die Effizienz der Berater.

VERSICHERUNG

Eine überarbeitete Anwendungsarchitektur und optimierte Darstellung des Vertriebsaußendienstsystems für mobile Endgeräte erlaubt es, die Anforderungen des Außendienstes zeitgemäß zu erfüllen. Termine beim Kunden mit dem Surface oder iPad ermöglichen zudem einen vertrauensvolleren Dialog zwischen Vermittlern und Kunden durch die nahtlosere Gesprächsintegration und einen schnelleren Vertragsabschluss vor Ort.

TECHNOLOGIEN & METHODEN

- ASP.NET Webforms
- Javascript (jQuery)
- CSS