



# PROZESSAUTOMATISIERTE WEBOBERFLÄCHE

FÜR DIE ZENTRALE AUßENDIENSTBETREUUNG

## AUSGANGSSITUATION

Die SIGNAL IDUNA nimmt mit den Kerngeschäften Versicherungs- und Finanzdienstleistungen eine hervorragende Stellung im Kreis der großen deutschen Versicherungsgruppen ein und ist auch in einigen europäischen Ländern vertreten. Sie hat Ihren Ursprung im gewerblichen Mittelstand und hat sich inzwischen zu einem Allroundversicherer für jedermann entwickelt. Die SIGNAL IDUNA gehört damit zu den wenigen Versicherern in Deutschland, die Produkte rund um Versicherungen und Finanzen aus einer Hand anbieten kann. Zu den Kernaufgaben der IT-Abteilung (Anwendungsentwicklung) der SIGNAL IDUNA gehört die Entwicklung und Bereitstellung eines Personal-Verwaltungssystems für die Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst, sowie die fortlaufende Verbesserung und Optimierung der Geschäftsprozesse seitens der IT.

## VORGEHEN

Durch eine unternehmensweite Reorganisation soll die Anzahl der Filialdirektionen im Unternehmen reduziert werden. Begleitend zur Organisationstransformation in eine zentrale Steuerungseinheit sollen auch die kritischen und operativen Geschäftsprozesse optimiert werden. Vormals dezentrale Verwaltungsprozesse sollen an wenigen strategischen Standorten gebündelt werden.

Bisher müssen die Sachbearbeiter der Signal Iduna für verschiedene Aufgaben unterschiedliche Anwendungen einsetzen und häufig auch eine Kombination aus Standardsoftware und Individuallösung. Es fehlt eine ganzheitliche Sicht auf den Außendienstmitarbeiter und alle wesentlichen Geschäftsprozesse wie Auftrags- und Vorgangsteuerung, Bestandsverwaltung, Vertragsmanagement, Provision etc. Die Bearbeitung von Anfragen oder neuen Geschäftsvorfällen erfolgte zum Beispiel spartenspezifisch oder anwendungsfallbezogen.

## 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, um 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.

## VERSICHERUNG

**Um die Anfragen von Außendienstpartnern zeitnah und mit höchster Qualität zu beantworten, benötigt der Innendienst zur Bearbeitung bisher mehrere fachliche Anwendungen. Dies führt zu einem hohen Mehraufwand und lässt einen ganzheitlichen Blick vermissen. Daher wird eine Lösung benötigt, die eine anwendungsübergreifende Arbeit ermöglicht und fördert.**

*„Sowohl 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