



MODERNISIERUNG DES MAKLERPORTALS

OPTIMIERUNG VON PROZESSEN UND ANWENDERFREUNDLICHKEIT FÜR MAKLER UND KUNDEN

AUSGANGSSITUATION

Unser Kunde, ein Versicherungsverbund bestehend aus drei großen Versicherungsunternehmen mit einem breiten Versicherungsportfolio, benötigte einen Relaunch seines Maklerportals. Um das Portal sowie die damit verbundenen internen und externen Prozesse zu verbessern, sollten Fachkonzepte zu den folgenden Teilprojekten erarbeitet werden:

- Im bestehenden Makler-Portal sollte ein neues Redaktionssystem eingerichtet werden. Zudem sollten die Oberfläche grundsätzlich modernisiert und die Benutzerfreundlichkeit optimiert werden. Dazu gehörte auch eine Automatisierung von unkomfortablen manuellen Aufgaben.
- Das unnötig umständliche Authentifizierungsverfahren sollte abgelöst werden durch eine zeitgemäße Lösung.
- Es sollte ein verbundeinheitliches Shop-Systems erworben werden.
- Ein neuer Online-Tarifrechner sollte angebunden werden.

VORGEHEN

Für die Erstellung der Fachkonzepte wurden von unserem Business Consultant die bestehenden Prozesse analysiert und die Problemfelder identifiziert. Für eine hohe Akzeptanz entstand die Ausarbeitung kooperativ nach einer umfassenden Stakeholder-Analyse in interdisziplinären Teams. Auf Basis einer jahrelangen Versicherungsexpertise und bewährten Requirements-Engineering-Methoden wurden für die vier Teilprojekte die neuen Prozesse formuliert und visualisiert. In Fachkonzepten festgehalten, waren sie die Grundlage für eine prozessunterstützende Projektumsetzung. Parallel unterstützte unser Experte die Projektleitung unseres Kunden bei der Projektplanung. Dazu gehörten beispielsweise die Zeit- und Ressourcenplanung für das Folgejahr und der Erstellung von Checklisten für die Auswahl von Lieferanten.

ERGEBNIS

Unser Requirements Engineer sorgte in den interdisziplinären Teams des Kunden für eine kooperative und zielgerichtete Zusammenarbeit. Die so mit den Fachbereichen und der internen IT abgestimmten und festgelegten Anforderungen führten bei allen Stakeholdern zu einer hohen Akzeptanz der Fachkonzepte. Die Abstimmungen zwischen den Abteilungen und die daraus resultierenden klaren Aufgabenstellungen und Prozesse führten zu einer schnelleren und präziseren Projektumsetzung durch die IT-Abteilung des Kunden, was die Korrekturphase verkürzte.

Insgesamt konnte der Kunde über den effizienten Einsatz interner Ressourcen freuen und über die Zufriedenheit der Makler sowie der Versicherungskunden.

VERSICHERUNG

Der Versicherungsverbund benötigte an mehreren Stellen eine Verbesserung seines Maklerportals. Die komplizierten Authentifizierungsverfahren, die manuellen Bearbeitungsprozesse und die fehlende Benutzerfreundlichkeit waren nicht mehr zeitgemäß. Für das neue Maklerportal analysierte unser Consultant in interdisziplinären Teams die bestehenden Prozesse und erstellte für vier Teilprojekte die Fachkonzepte. Um eine hohe Akzeptanz zu erreichen, erarbeitete er sie in enger Abstimmung mit interdisziplinären Teams, vorrangig bestehend aus der Fachseite und der IT-Abteilung des Kunden.

TECHNOLOGIEN & METHODEN

- Liferay (CMS)
- UML