

## Case Study

# Wüstenrot & Württembergische: Vorsorge mit System



## Auf einen Blick

### Die Organisation

Wüstenrot &  
Württembergische  
[www.ww-ag.com](http://www.ww-ag.com)

### Branche

Versicherungswirtschaft

### Kennzahlen

- Kund\*innen:  
über 6 Millionen
- Reichweite:  
mehr als 40 Millionen  
Menschen in Deutschland
- Mitarbeiter\*innen:  
rund 13.000

### USU-Lösungen

USU Digital Process  
Automation  
USU Consulting &  
Professional Services

### Die Herausforderung

Für den Vorsorgespezialist W&W sind 6.000 Partner im Außendienst tätig. Um diese bestmöglich in den Kundengesprächen zu unterstützen, benötigte die W&W eine neue Beratungssoftware mit umfassenden Modulen für sämtliche Kundensituationen.

### Die Lösung

Aufgrund der sehr spezifischen Anforderungen entschied sich die W&W für eine umfassende Beratung und Individuallösung von der USU. Die Software enthält einen Baustein für unterschiedliche Lebenslagen, einen für die einzelnen Vorsorgeprodukte und einen dritten für das Aufzeigen von Bedarfslücken.

### Das Ergebnis

Die neue Beratungssoftware wird von allen Außendienstpartnern genutzt und stellt eine qualitativ hochwertige Vorsorgeberatung sicher. Kunden profitieren von einer passgenauen Vorsorgeberatung, und die W&W von Umsatzsteigerungen durch erfolgreicher Cross-Selling und Kostensenkungen durch optimierte Prozesse.



Konzernzentrale  
in Ludwigsburg,  
© Wüstenrot &  
Württembergische

Absicherung, Wohneigentum, Risikoschutz und Vermögensbildung – das sind die vier Vorsorge-Bausteine der Wüstenrot & Württembergische AG. Der Vorsorgespezialist genießt bei seinen über sechs Millionen Kunden großes Vertrauen, das sich auf die Kompetenz, das Engagement und die Kundennähe von 6.000 Außendienstpartnern gründet.

### **Einheitliche Wissensplattform als Basis**

Bislang nutzten die Partner – je nach Vorsorgebaustein – unterschiedliche Anwendungen. Dadurch konnten übergreifende Themen oftmals nicht ganzheitlich betrachtet und beraten werden. Ziel eines Großprojektes war es, diese Vielfalt an heterogenen Anwendungen abzulösen und durch eine zentrale, prozessorientierte Kundenberatungssoftware mit einheitlicher Oberfläche und ergonomischer Bedienlogik zu ersetzen. Damit sollte themenübergreifend eine hohe Beratungsqualität sichergestellt werden. Hierzu war es nötig, je nach Kundenwunsch flexibel verschiedene Einstiegsmöglichkeiten über Produkte und Themen zu nutzen. Eine technische Herausforderung war, die komplexe Anwendung online- und offlinefähig zu gestalten, sodass das System sowohl lokal auf dem Laptop wie auch im Serverbetrieb mit den entsprechenden Belastungseigenschaften reibungslos läuft. Aufgrund des überzeugenden Architekturkonzepts, ihrer Beratungsexpertise, der guten Referenzen sowie der vertrauensvollen langjährigen Geschäftsbeziehung erhielt USU den Zuschlag.

” Die Anwendung W&W Vorsorgeberatung ermöglicht es unseren Außendienstpartnern, die Kunden spartenübergreifend strukturiert sowie kompetent zu beraten und für ihre individuellen Anforderungen ein maßgeschneidertes Vorsorgekonzept anzubieten.

Jörg Müller, Leiter Vertrieb, Steuerung Großprojekte, Wüstenrot Bausparkasse

### **Komplexe Individualentwicklung für die nächste Beratungsgeneration**

Eine intensive Scoping-Phase stand am Beginn des Großprojekts Mitte 2011. Es ging darum, die funktionalen Anforderungen, die Definition der Projekthalte, das Projektvorgehen sowie das Design der technischen Architektur gemeinsam festzulegen und so die Erwartungen aller zu synchronisieren. Für die Zusammenarbeit wählte man ein kooperatives Entwicklungsmodell, d. h. ein gemischtes Projektteam aus W&W sowie USU Fachleuten, und stattete es u. a. mit wichtigen Tools aus, zum Beispiel einem Projekt-Wiki, das intensiv genutzt wurde, oder einem Ticketing-System für die fachliche Klärung und systemgestützte Dokumentation von Rückfragen. Parallel dazu entwickelte das Team das Konzept und die technische Basis für ein Framework, das durch das Fraunhofer-Institut einer intensiven Prüfung unterzogen wurde. In der Folge wurden sukzessive fachlich zusammenhängende Softwarebausteine ausgeliefert: ein Baustein, der sich an Themen orientierte und einen Einstieg über Lebenslagen bot, ein weiterer zu konkreten Produkten und ein dritter für die vernetzte Beratung, um z. B. Bedarflücken aufzuzeigen.

### **Alles in einem System**

8.000 Entwicklungstage, über 400 Screens, über 60 Produkte, unzählige Checklisten, Grafiken und mehr als 80 teils sehr komplexe Berechnungen – das sind nur einige Eckpfeiler aus dem Mengengerüst der Gesamtlösung. In der praktischen Anwendung schafft diese eine prozessintegrierte Plattform für sämtliche Beratungsbausteine der W&W Außendienstpartner, die eine qualitativ hochwertige Beratung sicherstellt, aber auch themenübergreifend Versorgungslücken aufdeckt und so ein ganzheitliches Vorsorgeangebot offeriert. Der Beratungsverlauf wird dabei automatisch mitgeschrieben und steht als Beratungsdokumentation im Sinne des VVG zur Verfügung. Kunden profitieren damit künftig von einer ganzheitlichen, bedarfsorientierten Vorsorgeberatung aus einer Hand, die W&W von optimierten Prozessen, erweiterten Cross-Selling Möglichkeiten und Kosteneinsparungen. Auf der technischen Plattform sollen künftig weitere Anwendungen entstehen, ein Vertriebsinformationssystem für Kooperationspartner wurde bereits realisiert.