

Case Study

Wüstenrot & Württembergische: Vorsorge mit System



Auf einen Blick

Die Organisation

Wüstenrot &
Württembergische
www.ww-ag.com

Branche

Versicherungswirtschaft

Kennzahlen

Über 6 Millionen Kunden

Lösung

- Digital Process Automation und Consulting
- Professional Services

Herausforderung

- Zielvorgabe: Marktpositionierung von W&W als **der** Vorsorgespezialist
- Integration der vielfältigen, heterogen verteilten Beratungsprogramme in einer Beratungssoftware mit einheitlicher Oberfläche
- Entwicklung einer online- und offlinefähigen Anwendung
- Kostenreduktion bei Betrieb und Weiterentwicklung durch Framework-bedingte Umsetzung
- Standardisierung der Beratungsqualität und systemgestützte Dokumentation

Warum USU ausgewählt wurde

- Entscheidung für USU nach Ausschreibung, Präsentationen und umfassenden Workshops
- Umfassendes, integriertes, bedarfsorientiertes und zukunftsfähiges Lösungsangebot
- Überzeugendes architektonisches Framework-Konzept
- Erfolgreiche Realisierung bei ähnlichen Kundenprojekten
- Expertise und Flexibilität der Mitarbeiter; enge, direkte Kommunikation

Projektmeilensteine

- Intensive Scoping-Phase zur Beschreibung der funktionalen Anforderungen, der Definition der Projektinhalte, des passenden Projektvorgehens sowie des Designs der technischen Architektur
- Konzipieren des Frameworks und Entwicklung der technischen Plattform
- Erfolgreiche Prüfung des Frameworks und Testat durch Fraunhofer-Institut
- Sukzessive Auslieferung von drei Softwarebausteinen (themenorientierte, produktorientierte, vernetzte Beratung)
- Komplettabnahme der Software nach Prüfungs-, Test- und Schulungsphase

Vorteile durch die USU Lösung

- Kundenbedürfnisse bei der Vorsorgeberatung konsequent systemseitig umgesetzt
- Zentrale neue Anwendung mit einheitlicher Oberfläche und ergonomischer Bedienlogik unterstützt als integriertes Werkzeug alle Beratungsprozesse
- Strukturierte, qualitativ hochwertige und ganzheitliche Beratung unterstützt Verkaufsförderung aller Themen
- Zukunftssichere, moderne technische Architektur ermöglicht Online- und Offlinenutzung und flexible Weiterentwicklungsprozesse durch die IT
- Rechtliche Sicherheit (VVG) durch integrierte Beratungsdokumentation



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 Projektinhalte, 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. Bedarfslücken 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.