

CASE STUDY

WÜSTENROT & WÜRTTEMBERGISCHE: VORSORGE MIT SYSTEM

AUF EINEN BLICK



Die Organisation:

Wüstenrot & Württembergische
www.ww-ag.com

Branche: Versicherungswirtschaft

Kunden: Über 6 Millionen

Eingesetzte Produkte:

Individuelle zentrale Kundenbera-
tungssoftware für alle Kernbereiche

Herausforderung

- Zielvorgabe: Marktpositionierung von W&W als DER Vorsorge-Spezialist
- Integration der vielfältigen, heterogen verteilten Beratungsprogramme in einer Beratungssoftware mit einheitlicher Oberfläche als fachliche Herausforderung
- Entwickeln einer online- und offline-fähigen Anwendung als technische Herausforderung
- Kostenreduktion bei Betrieb und Weiterentwicklung durch Framework-bedingte Umsetzung
- Standardisierung der Beratungsqualität und systemgestützte Dokumentation

Projekt-Meilensteine

- 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)
- Komplett-Abnahme der Software nach Prüfungs-, Test- und Schulungsphase

Warum unymira ausgewählt wurde

- Entscheidung für unymira 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

Nutzen

- Kundenbedürfnisse bei der Vorsorge-Beratung 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 Offline-Nutzung und flexible Weiterentwicklungsprozesse durch die IT
- Rechtliche Sicherheit (VVG) durch integrierte Beratungsdokumentation



Konzernzentrale in Ludwigsburg
© Wüstenrot & Württembergische

Einheitliche Wissensplattform als Basis

— Absicherung, Wohneigentum, Risikoschutz und Vermögensbildung – das sind die vier Vorsorge-Bausteine der Wüstenrot & Württembergische AG. Der Vorsorge-Spezialist genießt bei seinen über sechs Millionen Kunden großes Vertrauen, das sich auf die Kompetenz, das Engagement und die Kundennähe von 6.000 Außendienst-Partnern gründet. Bislang nutzten diese – je nach Vorsorge-Baustein – 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 Kundenberatungs-Software 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 offline-fähig zu gestalten, so dass das System sowohl lokal auf dem Laptop wie auch im Server-Betrieb mit den entsprechenden Belastungseigenschaften reibungslos läuft. Aufgrund des überzeugenden Architektur-Konzepts, ihrer Beratungsexpertise, der guten Referenzen sowie der vertrauensvollen langjährigen Geschäftsbeziehung erhielt unymira den Zuschlag.

“ Die Anwendung W&W Vorsorge-Beratung ermöglicht es unseren Außendienst-Partnern, die Kunden spartenübergreifend strukturiert sowie kompetent zu beraten und für ihre individuellen Anforderungen ein maßgeschneidertes Vorsorge-Konzept anzubieten. ”

Jörg Müller, Leiter Vertrieb Steuerung Großprojekte
Wüstenrot Bausparkasse

Komplexe Individualentwicklung für die nächste Beratungs-Generation

— Eine intensive Scoping-Phase stand am Beginn des Großprojektes 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 Team aus W&W sowie unymira-Fachleuten als Projektteam und stattete es u.a. mit wichtigen Tools aus, zum Beispiel einem Projekt-Wiki, das intensiv genutzt wurde



Angebotsanforderung © Wüstenrot & Württembergische

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, einen weiteren zu konkreten Produkten und einen dritten 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 über 80 teils sehr komplexe Berechnungen – das sind nur einige Eckpfeiler aus dem Mengengerüst der Gesamtlösung. In der praktischen Anwendung schafft diese eine prozessintegrierte Wissensplattform für sämtliche Beratungsbau- steine der W&W-Außendienst-Partner, die eine qualitativ hochwertige Beratung sicherstellt, aber auch themen- übergreifend Versorgungslücken aufdeckt und so ein ganzheitliches Vorsorge-Angebot offeriert. Der Beratungs- verlauf 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, erwei- terten Cross-Selling-Möglichkeiten und Kosteneinsparun- gen. Auf der technischen Plattform sollen künftig weitere Anwendungen entstehen, ein Vertriebsinformationssys- tem für Kooperationspartner wurde bereits realisiert.