



EINFÜHRUNG UND ROLLOUT VERTRIEBSPLATTFORM VERSICHERUNGSKONZERN

ABLÖSUNG EINES ALTSYSTEMS UND ROLLOUT DER NEUEN VERTRIEBS- PLATTFORM FÜR DEN GESAMTEN VERSICHERUNGS-AUSSENDIENST

Ein Versicherungskonzern in NRW stand vor der Aufgabe, die veraltete und dezentrale Vertriebsplattform aller der rund 460 Agenturen und Sparkassen in NRW durch eine zentrale und moderne Cloudlösung zu ersetzen. Dafür war es nötig, die Daten für das zentrale System aufzubereiten und alle Agenturmitarbeiter auf die neuen Zusammenhänge vorzubereiten.

LÖSUNGSANSATZ

Analysen der Umgebung sowie Schnittstellen. Schwachstellenfindung und Ersatz durch neue Rolloutsysteme. Prüfung im Rollout-Management durch stetiges Monitoring. Sensibilisierung der Stakeholder und Förderung der Akzeptanz. Integration des Vertriebssystems in die vorhandenen Strukturen.

NUTZEN / ERGEBNISSE

Modernisierung der Vertriebslösung für mehr Transparenz und bessere Kommunikation. Agilität durch Rollout-Reporting-Strukturen. Funktionale Implementierung der intuitiveren Systeme.

ABLÖSUNG EINES ALTSYSTEMS UND ROLLOUT DER NEUEN VERTRIEBS- PLATTFORM FÜR DEN GESAMTEN VERSICHERUNGS-AUSSENDIENST

Durch die Verteilung von mehr als 460 Agenturen und Sparkassen in NRW stand für einen Versicherungskonzern eines der größten Projekte an. Die servicebasierten und dezentralen Vertriebsplattformen mussten gegen eine zentrale und moderne Cloudlösung ersetzt werden. Die bisherige Lösung war nach mehr als 19 Jahren intensiver Nutzung nicht mehr zeitgemäß, weshalb eine Umrüstung auf neue Systemlösungen nötig war. Hierzu war eine Migration der vorhandenen Daten auf das zentrale System erforderlich, die hierzu im Vorhinein vollständig aufbereitet werden mussten. Auch für die Mitarbeiter waren in dieser Hinsicht einige Weiterbildungen notwendig, um das nötige Wissen für die Handhabung und Kontrolle der innovativeren Systemlösungen zu sammeln.

VIELE PROBLEME DURCH FEHLENDE AKZEPTANZ

Eines der größten Probleme stellte hierbei die langjährige Abhängigkeit der Altsysteme dar, die seit mehr als 19 Jahren von allen Agenturen des Versicherungskonzerns genutzt wurden. Der Tagesbetrieb und die damit verbundene Auslastung der Systeme stellten sich als zunehmend großes Problem dar, weshalb nur ein sehr geringer Zeitraum für die Vorbereitung auf die Systemumstellung zur Verfügung stand.

Die Planung musste daher genau in den verfügbaren Zeit- und Budgetrahmen passen, um die Risiken der Geschäftsbehinderung sowie Verdiensteinbußen vermeiden zu können.

So entstand zusätzlich die Herausforderung, die Innovationen und Verbesserungen der neuen Systeme verständlich und interessant aufzubereiten, um die negative Grundhaltung des Personals zu beseitigen. Die größte Aufgabe war es in dieser Hinsicht, die entstandenen Gerüchte zu revidieren und durch ein agiles Projektmanagement für die nötige Offenheit und Akzeptanz zu sorgen.

Um diese Akzeptanz rund um den Systemwechsel zu verbessern und die neue Cloudlösung in die Versicherungsagentur zu integrieren, wurde die EVOSULT damit beauftragt, die vorhandene Situation zu analysieren, das Stakeholder-Management durchzuführen und die Rollout-Durchführung zu übernehmen. Empfohlen wurde dies durch den Vorstand eines öffentlichen Bayerischen Versicherers.

DIE MODERNE LÖSUNG IM VERSICHERUNGS-AUSSENDIENST

Um die technisch gelungene Implementierung mit einem Sinneswandel der Beteiligten zu verbinden, wurde durch die Analysen der Umgebung sowie der Einbeziehung der Stakeholder begonnen. Ohne eine positive Verknüpfung aus Mensch und Technik konnte eine Identifizierung mit den vorhandenen Konzernprozessen nicht gelingen. Dazu mussten zunächst die Schwachstellen der bisherigen Umsetzung analysiert werden, um eine Grundlage für das weitere Systemvorgehen zu erhalten.

Somit begann die Planung eines vollwertigen Rollouts, um innerhalb einer Pilotphase für eine Optimierung der vorhandenen Prozesse sorgen zu können. Durch die Verbesserungen der Konzernschnittstellen im Support entwickelten sich auch für die Mitarbeiter

neue Ansätze, um die Strukturen innerhalb des Change-Managements besser zu verstehen und mehr Akzeptanz zu gewinnen. Dies wurde durch zahlreiche Veranstaltungen möglich, um die Mitarbeiter auf die anstehenden Rolloutprozesse und die daraus resultierenden Möglichkeiten hinzuweisen.

Durch die Einrichtung eines speziellen Koordinationsteams wurden die rund 440 Agenturen während der 12-wöchigen Vorbereitungsphase bei der Einführung betreut und innerhalb des Stakeholder-Managements auf die Entwicklungen eingestellt. Mit stetiger Berichterstattung und einem vollwertigen Rollout-Management konnten die technischen Lösungen ohne Widerstand auf den Weg gebracht – und der Mensch im Mittelpunkt betrachtet werden. Mithilfe einer übergreifenden Zusammenarbeit zwischen Agentur, Dienstleister und Projektteam war es somit möglich, das Projekt erfolgreich an die Linie zu übergeben und die Kommunikation gezielt zu optimieren.

EIN GUTER SCHRITT FÜR EINE MODERNERE ZUKUNFT

Durch die frühzeitige Rolloutplanung war es auf dieser Grundlage möglich, die verschiedenen Agenturen mit einem validierbaren Prozess zu begleiten und für eine gezielte Vorbereitung zu sorgen. Das automatisierte Rollout-Reporting-System von EVOSULT sorgte hierbei für die nötige Transparenz, um die agenturübergreifende Akzeptanz für das Projekt zu stärken.

Mit der nötigen Erfahrung war es somit möglich, die Rolloutplanung zu optimieren und auf eine nachhaltig durchdachte Kommunikationsstrategie zu setzen. In Verbindung mit einem modernen Stakeholder-Management wurde die Begeisterung für die neuen Systeme gefördert, um die neu entstandenen Mehrwerte durch ein agiles Projektmanagement zu betonen und den Menschen im Mittelpunkt zu betrachten.

Durch die Unterstützung des EVOSULT Rollout-Teams ließ sich daher ein Beitrag für den störungsfreien und reibungslosen Rolloutverlauf leisten, der nach geplantem Budget- und Zeitrahmen verlaufen konnte. Ohne eine vollwertige Sensibilisierung hätten die Mitarbeiter das Projekt nicht angenommen. Durch den Einsatz des EVOSULT-Teams wurde jedoch für das nötige Vertrauen und die Akzeptanz gesorgt, um eine moderne und effizientere Zukunft zu ermöglichen.

ÜBER EVOSULT

Die EVOSULT ist spezialisiert auf Einführungs- und Rolloutprojekte in mittelständischen Unternehmen bis hin zu landesübergreifenden Konzernen. Wir setzen sowohl auf klassische als auch auf agile Ansätze im Projektmanagement. Insbesondere halten wir den Faktor Mensch im Zentrum der Umsetzung. Die Erfahrung von EVOSULT in der Unternehmensberatung zeigt, dass die Transformation in Unternehmen umso besser gelingt, je umfassender alle Beteiligten in die Veränderungen einbezogen werden.

Ansprechpartner:

Kai Kobbelt

+49 89 3090557-35

beratung@evosult.de

