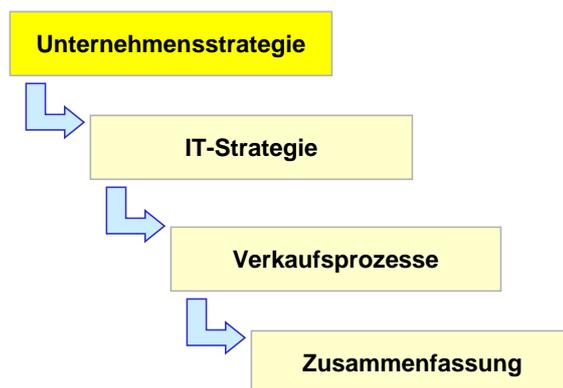


Die Rolle der IT bei der Erneuerung des Geschäftsmodells



**Executive Forum
19./20.09.04
Dresden**

1



2

Anfang 2000 hat der Deutsche Ring, eine neue strategische Ausrichtung vorgenommen:

◀ Mit dem gleichen Beratungsunternehmen wurden zwei strategische Projekte begonnen:

- ◆ 03.01.2000 Neue Unternehmensstrategie
- ◆ 10.01.2000 IT Strategie

Durch die Verzahnung der IT-Strategie mit der Unternehmenstrategie war klar, welche Prozesse durch neue IT-Systeme zu unterstützen waren.

- ◀ Der Deutsche Ring trennte sich von den Geschäftsfeldern Kfz- und Gewerbeversicherung
- ◀ Der Deutsche Ring ist weiter Vollanbieter, bezieht jedoch einige Produkte über Schwestergesellschaften im Basler Konzern.

2

Im Rahmen einer verstärkten Kundenausrichtung war es notwendig, die meisten Prozesse neu aus der Sicht des Kunden zu organisieren.

Es wurde ein ServiceM@nagement geschaffen, dessen Mitarbeiter sich nur aus Versicherungskaufleuten zusammensetzen:

- ◀ Spezialisierung für die drei Hauptsparten: Leben, Kranken, Sach
- ◀ Vermittlerservice
- ◀ Ca. 85 % der Geschäftsvorfälle können im ServiceM@nagement bei ersten Kundenkontakten endbearbeitet werden
- ◀ Das ServiceM@nagement war Voraussetzung, dass die entsprechenden Funktionalitäten in den Filial- und Landesdirektionen abgeschafft werden konnten.

4

Die drei strategischen Handlungsfelder sind schnell ausgemacht :

**Fokussierung !
Wettbewerbsdifferenzierung !
Operative Exzellenz !**

- Fokussierung im zentralen Geschäftsfeld Vorsorge
- für private Arbeitnehmer und Arbeiter
- im Segment mittlerer/niedriger Einkommen
- Schnittstellenminimierung
- Effektivitätserhöhung im Vertrieb
- Effiziente geringstufige Prozesse
- Standardisierung mit modernster Informationstechnologie

5

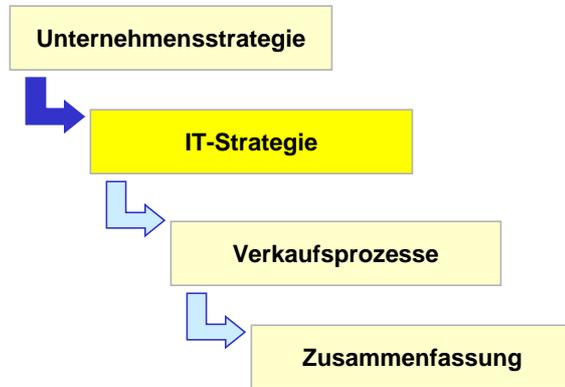
Zukünftige Veränderungen

Die Vision : DIE CARE COMPANY

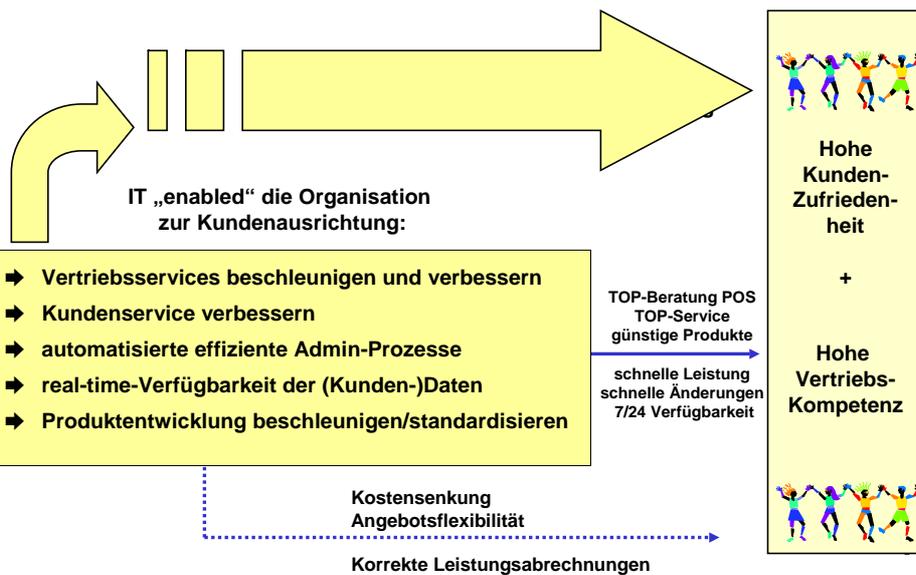
Das Ziel :

Der Deutsche Ring ist eine Marke in der Finanzdienstleistung und bietet Vorsorge Lösungen für die Arbeitnehmerhaushalte in Deutschland an. Der Deutsche Ring begegnet seinen Kunden auf gleicher Augenhöhe. Seine Stärke ist die lebenslange, proaktive Begleitung seiner Kunden. Die Produkte sind innovativ und transparent.

Das Versprechen: Wir erledigen das.



IT-Implikationen (1)



- ➔ Standardisierung HW/SW
- ➔ neue integrierte Kommunikationsplattform(en)
- ➔ Enterprise-Application-Integration-Konzept
- ➔ CRM-Integrationsprozesse
- ➔ Architektur-Neuausrichtung



➔ bei gleichzeitiger mittelfristiger Kostensenkung IT

9

- < Es war schnell klar, dass die anstehenden Aufgaben nur mit einer modernen grafikorientierten Infrastruktur realisiert werden konnten.
- < Innerhalb von 6 Monaten wurde die LAN und WAN Infrastruktur auf Ethernet und VPN umgestellt.
- < Alle Desktops und Laptops wurden gegen nur ein Laptop- und ein Desktop-Model ausgetauscht.
- < Dank einer durchgängigen Softwareverteilung war es möglich, die immensen Softwareverteilungen und Neuinstallationen zu bewerkstelligen.
- < Im Frühjahr 2000 wurde entschieden alle Geräte nur mit Windows 2000 auszuliefern.
- < Alle Maschinen erhielten folgende Ausstattung:
 - Lotus Notes
 - Microsoft Office Professionell
 - 3270 Emulation
 - Internetzugang
 - Intranetzugang

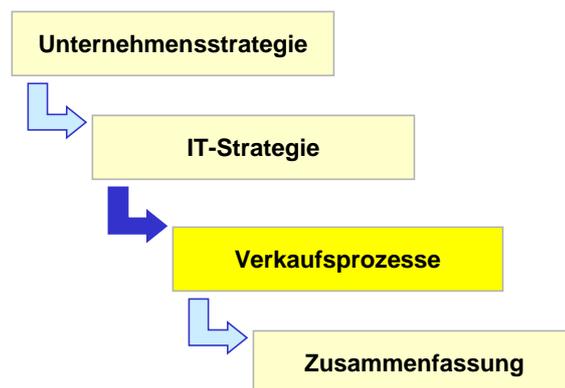
10

- **Es wurde ein neues Dokumentenmanagementsystem mit Hilfe von IBM für alle Sparten realisiert.**
- **Für den Außendienst wurde ein neues Außendienstsystem entwickelt.**
- **Der Elektronische Antrag wurde für alle Sparten umgesetzt.**
- **Die Bestandssysteme wurden um Schnittstellen zur Annahme der Daten des elektronischen Antrags erweitert.**

- **Erneuerung der Infrastruktur**
- **Vereinheitlichung der vorhandenen Arbeitsplatzausstattung**
- **Neue Komplettausstattung Vertriebs-Notebooks**
- **Abschaffung der Terminal-Arbeitsplätze, nur PC-Workstations**
- **Abschaltung des derzeitigen Kommunikationssystems OV/3270**
- **Bereitstellung von Internet/Intranet**
- **Flächendeckende Einführung Lotus Notes**
- **Senkung von Druckkosten, Wartung und Service**
- **Neue Provisionstechnik und Ablösung Vermittlerdatenbank**
- **Umstellung Rechnungswesen von SAP R/2 auf SAP R/3**

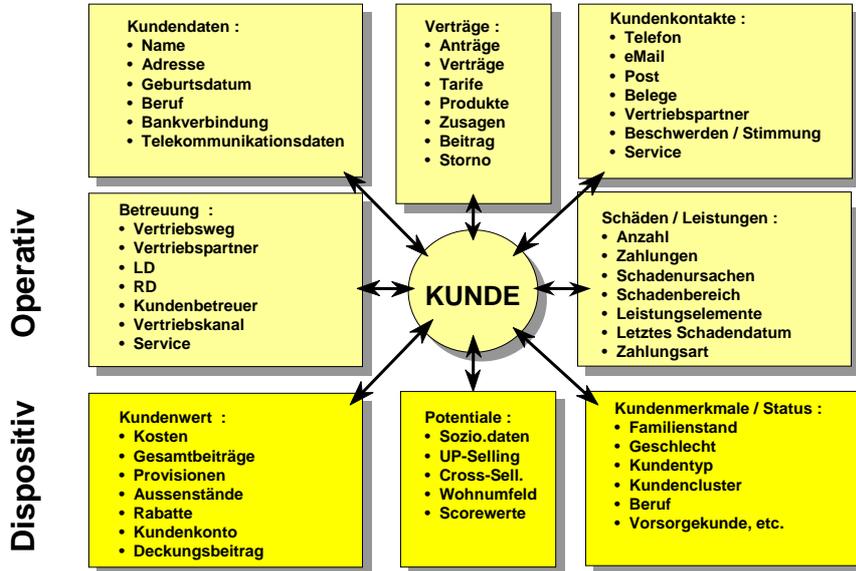
- ➔ Dezentraler Antrag für sämtliche Sparten
- ➔ Wissenbasierte Systeme zur Antragsprüfung Leben/Kranken
- ➔ E-Business-Teilprojekte
- ➔ Professionelles CCC (Service-Management)
- ➔ Postoptimierung
- ➔ SAP-Ausrichtung bei generellen Funktionen
- ➔ Virtueller Vertriebs-Assistent am POS
- ➔ Produkt-Server

13



14

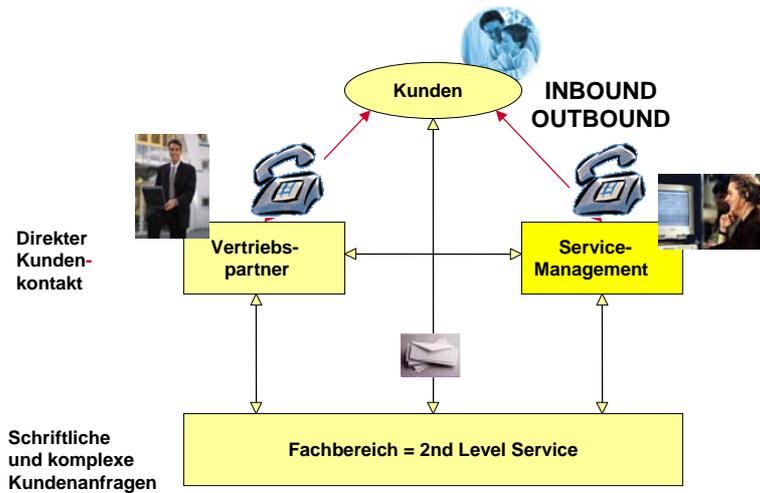
Die Datensicht auf den Kunde: Ist das alles wirklich „clean“ ? Deutscher Ring  Wir erledigen das.



15

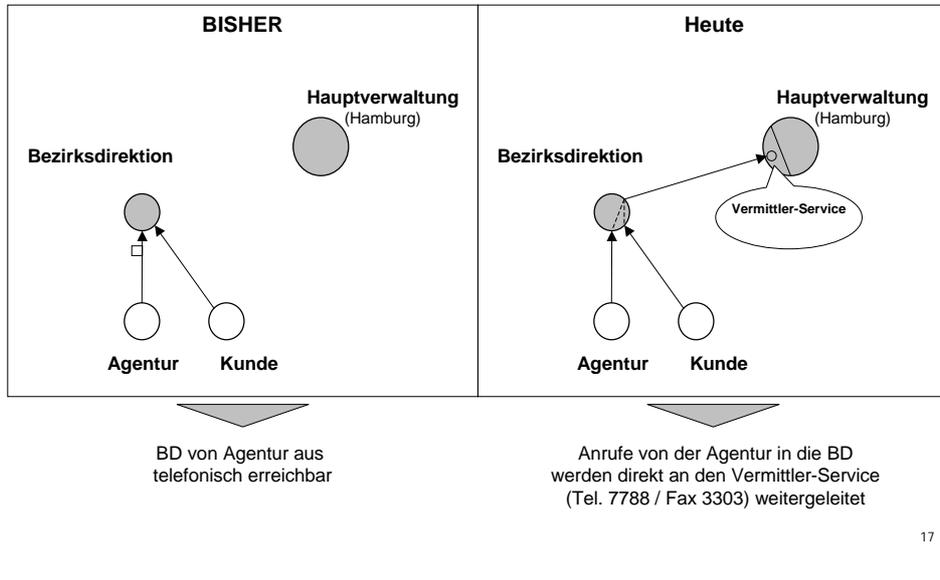
Kundenservice: CCC

Anliegenbearbeitung für Kunden und Vermittler



16

Redesign des Call-Flows



VIVA - Virtueller und Interaktiver Vorsorge-Assistent

Es wurde analysiert, wie der Verkaufsprozess beim Kunden optimiert werden kann, dabei wurde schnell deutlich, dass nur eine automatisierte Verarbeitung der Antragsdaten Rationalisierungserfolge ermöglichen würde.

VIVA hat diverse Ziel:

- < Unterstützung eines bedarfsgerechten Verkaufes
- < Dem Kunden aufzeigen, welche Kriterien für seine Kaufentscheidung wichtig sind.
- < Qualitätssicherung des Verkaufsprozesses, insbesondere bei neuen Vertriebspartnern.
- < Festlegung des Kommunikationswunsches des Kunden.
- < Empfehlungsadressen.
- < Wirtschaftlichkeit.

Ohne neue durchgängige Prozesse wäre der 25 %ige Personalabbau des Deutschen Ring nicht möglich gewesen.

Eine gute Entscheidung.

Sie entscheiden, wie häufig wir gemeinsam Ihr Vorsorgekonzept überprüfen:

2x pro Jahr
 1x pro Jahr
 alle 2 Jahre

nächster Termin:
 Anlass:

Alle Wege moderner Kommunikation sind möglich:

- ▷ das persönliche Gespräch
- ▷ Kundenservice per Telefon
- ▷ Schriftwechsel per Post oder Fax
- ▷ Informationsaustausch per Email/Internet



Deutscher Ring 
Wir erledigen das.

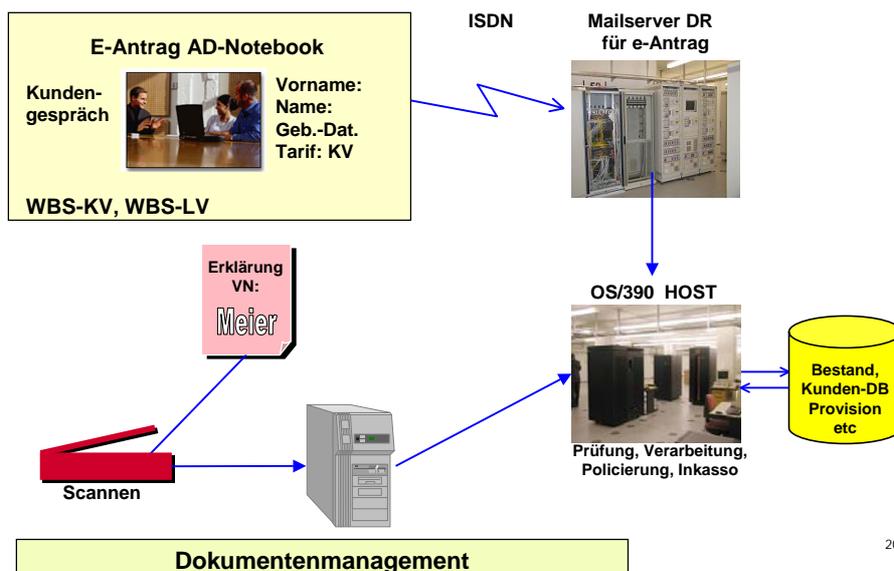
Willkommen F12
Analyse F11
Lösung F10
Lexikon F9

18_RRR
19_RRA
20_KLV 20
21_RIR
22_RLV
23_RingFonds
24_BUZ
25_Prodktvergleich
26_Fondsprinzip
27_Renditen
28_Crash
29_FondsRIR/FLV/F
30_Bank/Rente
31_Zeit ist Geld
32_Eine Chance
33_Presse
34_Kleine Beträge
35_Gehaltssumme
36_Service

MENÜ
STOP
ENDE

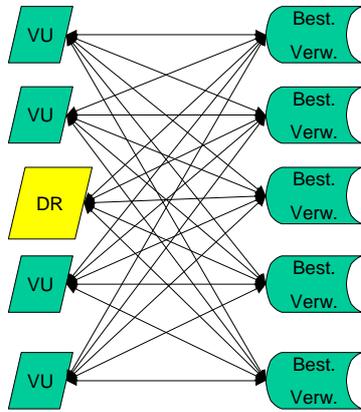
19

„Realtime“: elektronischer Antrag



20

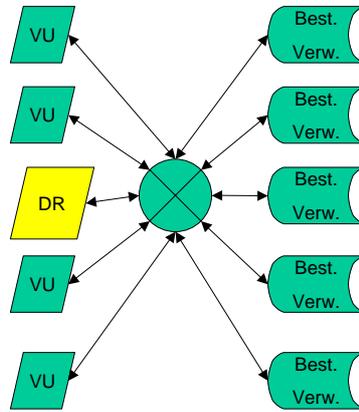
proprietäre Lösung



(Summe Schnittstellenzahl = $n1 \cdot n2$)

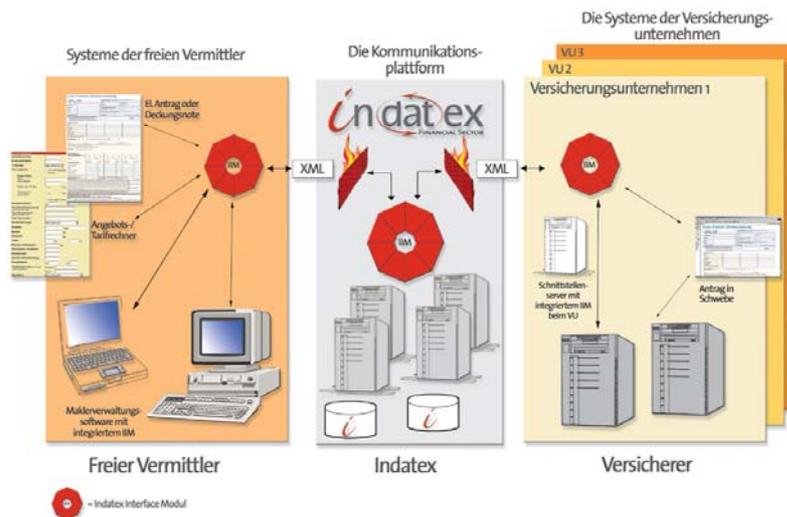
VU = Versicherungsunternehmen

Plattform-/Systemunabhängig



(Summe Schnittstellen = $n1 + n2$)

Best.Verw. = Maklerverwaltungssoftware



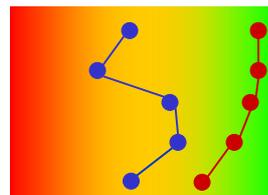
DR - Versicherungsgruppe innovativ und technisch modern

Hohe Zufriedenheit bei der Betreuung und Unterstützung

Zufriedenheit hinsichtlich

Innendienst:

- ... Schnelligkeit der Policierung
- ... Erreichbarkeit des Innendienstes
- ... Einsatzbereitschaft der Mitarbeiter im ID
- ... Fachkompetenz der Mitarbeiter im ID
- ... Vertrags- und Datenverwaltung



Platz

1

1

2

3

5

● = Durchschnitt ● = DR

23

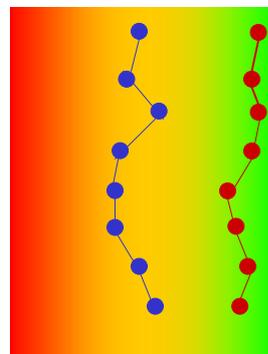
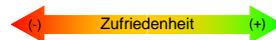
DR - Versicherungsgruppe innovativ und technisch modern

Hohe Zufriedenheit bei der Betreuung und Unterstützung

Zufriedenheit hinsichtlich

EDV Unterstützung:

- ... EDV-Anwendung insgesamt
- ... EDV/Software-Unterstützung insgesamt
- ... Nutzen EDV-Anwendungen für Kundenberatung
- ... Nutzen der EDV-Anwendungen für Bedarfsanalyse
- ... Zulässigkeit u. Fehlerfreiheit EDV-Anwendungen
- ... Benutzer u. Dialogführung EDV-Anwendungen
- ... Oberflächengestaltung EDV-Anwendungen
- ... Service und die Problembeseitigung für die EDV-Anwendungen



Platz

1

1

1

1

3

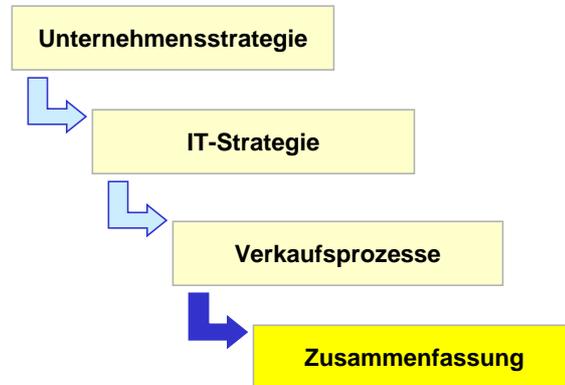
1

1

3

● = Durchschnitt ● = DR

24



25

- ➔ **Zwang zur 100% integrierten IT-Strategie, IT ist Dienstleister, Treiber und Berater !**
- ➔ **Finanz-Dienstleister als Industrieunternehmen verstehen, das bringt neue Erkenntnisse !**
- ➔ **Durchdringung aller „Produktions“- Prozesse und -ebenen**
- ➔ **Durchdringung sämtlicher Kommunikationsprozesse**
- ➔ **Web-Technologie bringt Erweiterung der automatisierten Prozesskette**
- ➔ **Change Management als kritischer Erfolgsfaktor**
- ➔ **Anfangen funktioniert, auch ohne hochintegrierte Plattform**

26