

Case Study

Die Stuttgarter startet digitale Kunden-Serviceplattform



Auf einen Blick

Die Organisation

Stuttgarter
Lebensversicherung a.G.
www.stuttgarter.de

Branche

Versicherungen

Kennzahlen

Anmeldungen nach nur
6 Monaten weit über den
Erwartungen

Lösung

USU Digital Customer
Experience
– B2B & B2C Portals

Herausforderung

- Digitalisierung der Bestandskundenbetreuung über eine neues Kundenportal
- Konzeption und Implementierung der digitalen Serviceplattform auf Basis von Liferay
- Erstellung funktionaler Anwendungsbausteine für Posteingang, Vertragsübersichten und Stammdatenverwaltung
- Bereitstellung eines digitalen Prozesses zur Schadensmeldung
- Umsetzung eines sicheren, mehrstufigen Anmeldeprozesses inklusive mobileTAN

Warum USU ausgewählt wurde

- Langjähriger Partner der Stuttgarter Lebensversicherung a.G. und etablierter Liferay Platinum Service Partner
- Umfassendes, integriertes und bedarfsorientiertes Lösungsangebot aus einer Hand
- Langjährige Expertise bei der Unterstützung wissensbasierter Prozesse, erfolgreiche Realisierung vieler Serviceportale im Rahmen ähnlicher Kundenprojekte
- Full-Service-Kompetenz mit Schwerpunkt in den Bereichen Usability und Design
- Flexibilität der Mitarbeiter, umfangreiche Digitalisierungskompetenz

Projektmeilensteine

- UX-Konzeption und UX-Design für die Webseite und das neue Kundenportal
- Optimierung für Desktop und mobile Endgeräte (Tablet, Smartphone) und Anbindung Content Delivery Network (CDN)
- Aufnahme der fachlichen Anforderungen an das Kundenportal, Klärung technischer Aspekte, Erstellung DV-technischer Fachkonzeption
- Entwicklung von Liferay-Modulen für Anmeldung, Posteingang, Vertragsübersicht, Stammdatenverwaltung, Schadensmeldung und mobileTAN
- Anbindung des Back-End-Systems auf Basis von Webservices
- Begleitung des Go-live und Übergabe an Stuttgarter Lebensversicherung a.G.

Vorteile durch die USU Lösung

- Etablieren einer stabilen, performanten und zukunftsfähigen Plattform für Kunden zur Entlastung der Geschäftspartner der Stuttgarter
- Bereitstellung digitaler Services für Kunden an einer zentralen Stelle
- Funktionale, technische und wirtschaftliche Synergien durch den Betrieb mehrerer Angebote auf einer Plattform
- Liferay als Plattform für alle Zielgruppen: Interessenten, Kunden, Makler und Mitarbeiter



Seit 111 Jahren ist die Stuttgarter der verlässliche Partner für die private Altersvorsorge, Risikoabsicherung und betriebliche Altersvorsorge. Aktuell betreut die Stuttgarter Versicherungsgruppe rund 1,2 Millionen Verträge. Die Stuttgarter setzt bereits seit über 10 Jahren auf eine zentrale, Liferay-basierte Plattform. Aktuell sind dort die Webauftritte der Konzernmarken Die Stuttgarter, Direkte Leben und Familienschutz zu finden. Weiterhin betreibt die Stuttgarter ihr Maklerportal zur Abwicklung aller relevanten Prozesse zwischen dem Versicherer und der aus freien Versicherungsvermittlern bestehenden Vertriebsorganisation auf Liferay-Basis.

Digitalisierung im Stuttgarter Konzern

Mit dem Projekt „Digitalisierung der Stuttgarter Kundenkommunikation“ soll die digitale Transformation weiter vorangetrieben und auf den Erfolgen des Maklerportals aufgebaut werden. Dies vor allem durch die Umsetzung und Einführung eines neuen Kundenportals, „Meine Stuttgarter“, das den Makler durch digitale Services für den Kunden entlastet.

„ Mit USU haben wir einen kompetenten Strategie- und Technologiepartner an der Seite, der uns bei allen Facetten der Digitalisierung unterstützt. Speziell der ganzheitliche Ansatz inkl. UX-Design hat uns überzeugt. Mit Liferay als Basis haben wir eine zentrale Plattform geschaffen. All unsere Zielgruppen Makler, Kunden und Mitarbeiter können darüber auf Services der Stuttgarter benutzerfreundlich zugreifen.

Oliver Braun, Gruppenleiter IT,
Stuttgarter Lebensversicherung a.G.

Herausforderung Kundenportal

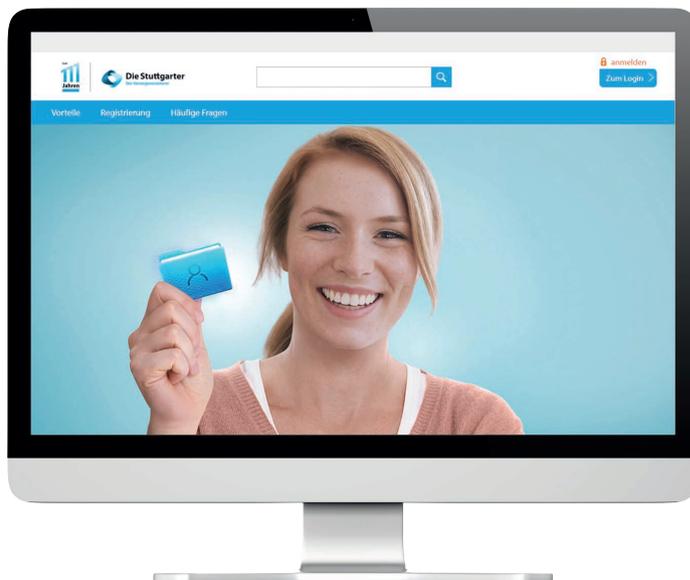
Die Umsetzung des Kundenportals zeigte, dass Digitalisierung mehr ist, als nur einen bestehenden Prozess ins Internet zu übertragen. So war die ursprüngliche Annahme, dass Funktionen und Datenbe-

stände aus dem bestehenden Maklerportal einfach übernommen werden können. Diese Annahme musste jedoch verworfen werden, zu unterschiedlich waren die Anforderungen im Detail. Daher bauten die Experten von USU für das Kundenportal eine neue Infrastruktur für Kundendaten.

Pilotphase und Inbetriebnahme

Vor dem großen Go-live wurden die Prozesse und Funktionen der digitalen Kunden-Serviceplattform in einer Pilotphase intensiv auf Anwenderfreundlichkeit geprüft. In der Pilotphase konnten sich nur Mitarbeiter der Stuttgarter für das Portal anmelden. Ziel war es, Risiken zu minimieren. Schließlich handelt es sich bei der Plattform um einen komplett neuen Kanal und die Komplexität der Versicherungsprodukte ist hoch. Durch gute Usability wurde diese Komplexität aufgefangen und so von Anfang an die Zufriedenheit der Kunden sichergestellt.

Das Feedback nach der Pilotphase war sehr positiv, sodass es Ende April 2019 grünes Licht für den produktiven Start gab – mit ersten herausragenden Ergebnissen. Denn auch ohne große Bewerbung der Plattform durch Marketingmaßnahmen haben sich innerhalb weniger Monate zahlreiche Kunden registriert, die die digitale Serviceplattform intensiv nutzen.



Kundenportal Stuttgarter Versicherung

© Die Stuttgarter