

Kundenportal - Digital zum persönlichen Vorsorgeprogramm

Die Digitalisierung ist in vielen Branchen ein zentrales Thema, auch für Unternehmen wie die Merkur Versicherung AG. Mit Hilfe des IT-Spezialisten DCCS wurde nun das neue „Merkur Portal“ geschaffen, das zwei vorrangige Strategien verfolgt. Einerseits entstand eine übersichtliche und kompakte digitale Anlaufstelle für Kundinnen und Kunden zur Kommunikation mit ihrem Versicherungsunternehmen. Andererseits erhielt Merkur ein Tool zur einfacheren Verwaltung von Polizen und Vorsorgeprogrammen, das viel Spielraum für Erweiterungen lässt.

DIE LÖSUNG AUF EINEN BLICK

- Ziel: Neue Wege der Kommunikation nutzen
- Vorteile für Merkur Kunden:
 - Rasche und unkomplizierte Online Anforderung von Leistungen
 - Jederzeit aktuelle Übersicht über Informationen, Polizen, Programme

Merkur ist die älteste Versicherung Österreichs, mit Sitz in Graz. Unter dem Schlagwort #vorsichern bietet das Unternehmen zahlreiche Vorsorgeprogramme für Jung und Alt an – von Gesundheits-Checks über High-tech-Früherkennung bis hin zu Fitness- und Ernährungsprogrammen. Bisher konnten die Kunden die notwendigen Unterlagen für die Vorsorgeprogramme per Telefon oder E-Mail bei der Merkur anfordern. Ebenso wurden Leistungsabrechnungen nur persönlich, über E-Mail oder Post eingereicht. Das war sowohl für die Kunden als auch für die Versicherung mit viel Zeit-, Kosten- und Papieraufwand verbunden. Diese Kommunikation sollte nun, so die Vorgabe, auf eine kundenfokussierte Online-Plattform verlagert werden. „Wir wollten den Prozess deutlich vereinfachen und den Kunden einen direkten Zugang zu unseren Angeboten ermöglichen“, beschreibt Vorstandsdirektor Christian Kladiva, in der Merkur Versicherung AG zuständig für IT, die Zielsetzung. Dabei stand der Nutzen für die Kundinnen und Kunden im Zentrum der Überlegungen: „Ein Kundenportal darf nicht nur ein Polizzen-Verwaltungssystem darstellen. Kunden müssen einen persönlichen Vorteil erkennen und auch nutzen können.“



Christian Kladiva, Vorstandsdirektor Merkur Versicherung

DIGITALES KUNDENPORTAL

„Der Wandel durch die fortschreitende Digitalisierung erfordert neue Wege in der Kommunikation mit den Kunden. Speziell junge Konsumenten sind durch Smartphones am besten zu erreichen“, meint Kladiva. Die Merkur Versicherung suchte daher nach einem Portal, das einerseits den raschen und einfachen Zugang zu persönlichen Informationen, Verträgen und Leistungen aus der Versicherung erlaubt, andererseits das Angebot der Vorsorgeprogramme barrierefrei zugänglich macht, inklusive Online-Reservierungen von Gesundheitsangeboten. „Für diese neuen Funktionalitäten war es wichtig, dass sie plattformunabhängig auf PC, Tablet und Smartphone gleichermaßen gut zu bedienen sind“, merkt Kladiva an.

KNOW-HOW ENTSCHEIDEND

Als Partner wurde der IT-Spezialisten DCCS gewählt, da man bereits ein gemeinsames Projekt auf Basis Liferay erfolgreich abgeschlossen und dabei gute Erfahrungen gemacht hatte. „Die konstruktive bisherige Zusammenarbeit, aber auch das Know-how im Liferay-Bereich war ausschlaggebend für den Zuschlag“, beschreibt Projektleiter Dr. Rupert Schindler die Entscheidung. Die technologische Basis Liferay war dadurch schon bei der Merkur im Einsatz, bot umfangreiche Funktionalitäten, war benutzerfreundlich und flexibel skalierbar. Die gemeinsame Nutzung eines Content-Management-Systems und die nahtlose Verschmelzung mit eigenen, modernsten Web-Applikationen der Merkur Versicherung war eine der größten Herausforderungen. Diese Gesamtheit, die als „Merkur Portal“ bezeichnet wird, durfte in der Benutzung keinen merkbaren Unterschied zwischen Liferay und den Merkur-Anwendungen erkennen lassen.

SCHRITTWEISE UMSETZUNG

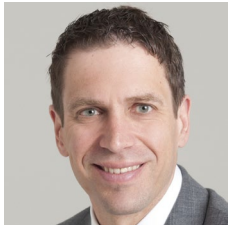
Im ersten Schritt definierte Merkur in einem Workshop die Anforderungen und die Prozesse, die mit dem Portal abgebildet werden sollten – darunter die Stammdatenpflege, Übersicht zu Verträgen und Produkten, persönliches Postfach und Leistungseinreichung. Als weitere Vorgangsweise wurde ein Phasenmodell zur schrittweisen Erledigung sämtlicher Aufgaben festgelegt. Im nächsten Step entwickelte DCCS gemeinsam mit der Merkur IT das Front-End des Kundenportals auf Basis von Google Material Design. „Parallel dazu erstellte die Merkur IT neue Web-Anwendungen sowie Prozesse und Schnittstellen für die Back-End-Systeme“, erläutert Dr. Schindler. „Es wurde viel Know-how investiert, um Informationen quer durch alle Systeme und in Sekundenbruchteilen wieder zurück zu Liferay zu transportieren. Durch das agile Vorgehensmodell konnte die Umsetzung sehr rasch und effizient erfolgen. Sobald ein Service umgesetzt war, konnte dieses getestet und freigeschaltet werden.“ Der agile Entwicklungsansatz erwies sich als transparent und durchgängig. Damit ließen sich schnell Ergebnisse erzielen, die dann laufend weiterentwickelt werden konnten. „DCCS hat sich in der Beratung und Umsetzung als kompetenter, verlässlicher und flexibler Partner erwiesen“, blickt der Projektleiter zurück.

„Der agile Entwicklungsansatz erwies sich als transparent und durchgängig. Damit ließen sich schnell Ergebnisse erzielen ... DCCS hat sich in der Beratung und Umsetzung als kompetenter, verlässlicher und flexibler Partner erwiesen.“

Dr. Rupert Schindler, Merkur Versicherung

SCHNELLER ZUM PERSÖNLICHEN VORSORGEPROGRAMM

Im neuen Merkur Kundenportal können sich Versicherungsnehmer und versicherte Personen rasch und unkompliziert per Handy-Signatur registrieren. Für Kundinnen und Kunden ohne Handy-Signatur steht ebenfalls eine Online-Registrierung zur Verfügung. Nach dem Login können die persönlichen Stammdaten verwaltet, eigene Verträge eingesehen sowie Gesundheitsdienstleistungen und Hotels ausgewählt und beantragt werden. Auch ein persönliches Postfach ist integriert. Sobald der Versicherungsnehmer ein Vorsorgeprogramm gewählt hat, generiert das Portal einen Code, mit dem er sein individuelles Paket persönlich bei den Gesundheitspartnern der Merkur bucht. „Der Kunde hat nun jederzeit eine aktuelle und klare Übersicht über seine Infor-



Dr. Rupert Schinder, Bereichsleiter IT - Merkur Versicherung

mationen, Polizzen und Gesundheitsprogramme. Er kann Leistungen schnell und bequem online anfordern oder auch Rechnungen für Leistungen einreichen. Das bringt eine riesige Zeiterparnis für alle Beteiligten und reduziert die Kosten und den Papieraufwand“, so Dr. Schindler.

ERFOLG AUF GANZER LÄNGE

Das neue Online-Portal kommt bei den Kunden sehr gut an. Die interne Nutzungsstatistik zeigt, dass das Merkur Portal in kurzer Zeit bei den Konsumenten eine hohe Akzeptanz erreicht hat – auch ohne zusätzliche Werbemaßnahmen. Wie geplant wird das Kundenportal sukzessive zu einem wichtigen Kommunikationstool anwachsen, über welches sich auch Nichtkunden unter <https://portal.merkur.at> über die Vorsorge- und Gesundheitsleistungen der Merkur Versicherung AG informieren können.

LAUFENDE ERWEITERUNGEN

Derzeit wird aus dem „Kundenportal“ ein „Merkur Portal“. Sowohl Liferay als auch die Merkur-Anwendungen werden kontinuierlich erweitert, auch um Prozesse und Schnittstellen für den Vertrieb. Zukünftig soll mit Liferay zusätzlich zum Intranet eine zentrale Anlaufstelle für viele Anwendergruppen aufgebaut werden. Derzeit wird das erste Berechnungssystem für den eigenen und den ungebundenen Vertrieb in das „Merkur Portal“ integriert. Die Erwartungen und der Erfolgsdruck sind hoch. „Gemeinsam mit einem starken Partner und gut ausgebildeten, motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden wir die nächsten Schritte sicher erfolgreich absolvieren“, meint Kladiwa zum Abschluss.

Bilder © Merkur Versicherung AG



KONTAKT

- **Andreas Wind**
andreas.wind@dccc.eu
- **www.dccc.eu**
- **DCCS GmbH**
Sternäckerweg 44, 8041 Graz