

# Omnichannel Management

The world is how we shape it

sopra  steria

## Die Customer Journey führt über alle Kanäle

In den vergangenen Jahren haben Versicherungen am Aufbau des Multichannel-Vertriebs gearbeitet, um ihre Produkte parallel über verschiedene Kanäle wie Filiale, Agentur, Call Center oder Internet anbieten zu können.

Die **Mehrheit der Kunden nutzt** im Kontakt zu ihrer Versicherung und über den gesamten Produktabschluss inzwischen gleichzeitig **mehrere Kanäle**. Um ihren Kunden ein kanalübergreifend konsistentes Markenerlebnis zu ermöglichen, müssen Versicherer die bislang parallel verlaufenden Vertriebskanäle zu einem **integrierten Omnichannel verschmelzen**.

Dafür brauchen Versicherungen nicht nur **technische und organisatorische Veränderungen**, sondern vor allem einen **Bewusstseinswandel** im Vertrieb – weg vom alten Silodenken und hin zu einem stärkeren Fokus auf eine komplette, kanalübergreifende und in sämtliche Prozesse integrierte **Customer Journey**.

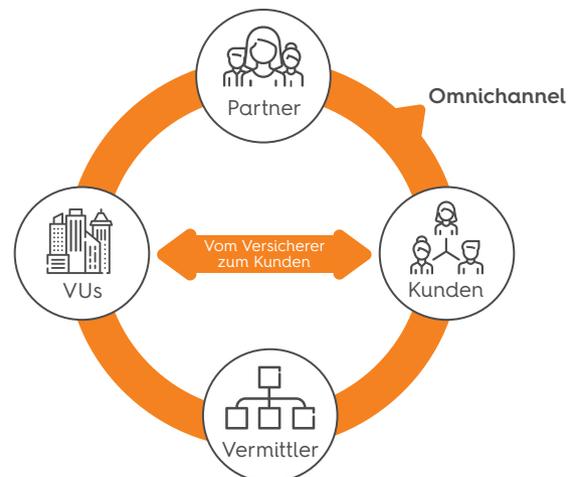
Wir finden mit Ihnen zusammen Lösungen für diese Herausforderungen und begleiten Sie – von der Konzeption bis zur Umsetzung.

Bisher laufen die Prozesse eher kanalorientiert. Zur Umsetzung einer Omnichannel-Strategie ist das Zielbild jedoch eine zentrale und skillbasierte Vorgangssteuerung.

Die Zentralisierung der Vorgangsverteilung wirft damit Fragen über die bisherige Organisation auf:

- Welche Auswirkungen hat das zentrale Vorgangsrouting auf die Verteilung (Kriterien, Prioritäten)?
- Erfolgt die Verteilung der Vorgänge kanal- oder vorgangsspezifisch?

Neben diesen organisatorischen Fragen stellen sich weitere technischer Art.



# Unser Leistungsangebot

Sopra Steria begleitet Sie in Ihrem Vorhaben mit

- \_ einem praktikablen und erprobten Vorgehensmodell zur Erreichung Ihrer Projektziele,
- \_ einem ganzheitlichen Projektansatz, der organisatorische, prozessuale und technische Aspekte berücksichtigt,
- \_ einem erfahrenen Beratungsteam und Best Practices sowie einer umfassenden Branchen- und Marktexpertise.

## Vorstudie

- \_ Zielbildentwicklung
- \_ Entwickeln von Umsetzungsszenarien
- \_ Business-Case-Betrachtung
- \_ Roadmap-Entwicklung

## Konzeption

- \_ Produktevaluierung
- \_ Ausschreibungserstellung
- \_ Bewertung und Empfehlung
- \_ Konzeption und Begleitung der Pilotphase
- \_ Umsetzungskonzeption und -begleitung

## Umsetzung

- \_ Organisationsentwicklung und Veränderungsmanagement
- \_ Technische Realisierung und Integration
- \_ Betrieb und Lösung

# Unser Vorgehensmodell

Der Einstieg in den Aufbau einer zentralen und skillbasierten Vorgangssteuerung ist unsere Vorstudie mit folgenden drei Stufen:

- \_ Anforderungsanalyse
- \_ Zielbilddarstellung
- \_ Business Case und Roadmap

## 1. Anforderungsanalyse

- \_ Definition der Zieldimension
- \_ Analyse des heutigen Input-managements (Analysieren, Indizieren, Verteilen)
- \_ Analyse der bisherigen Vorgangsbearbeitung in den einzelnen Kanälen (Stichproben)
- \_ Stärken-/Schwächen-Analyse
- \_ Erarbeitung von Optimierungsansätzen
- \_ Anforderungsanalyse

## 2. Zielbilderstellung

- \_ Darstellung wesentlicher Verbesserungsansätze
- \_ Erarbeitung eines fachlichen Zielbildes
- \_ Ausarbeitung wesentlicher organisatorischer und technischer Handlungsfelder
- \_ Prüfung der grundsätzlichen Machbarkeit (organisatorisch und technisch)

## 3. Business Case und Roadmap

- \_ Ausarbeitung der Nutzentreiber
- \_ Ableitung interner und externer Aufwände zur Umsetzung
- \_ Überprüfung der wirtschaftlichen Machbarkeit
- \_ Erstellung einer Roadmap zu Umsetzungsmöglichkeiten



## Ihre Vorteile

- \_ Als Full-Service-Dienstleister übernehmen wir für Sie Aufgaben in allen Phasen Ihrer Digitalisierungsstrategie. Wir bieten für den Aufbau und die Integration eines Omnichannels von der Produktevaluierung bis zum Betrieb der Lösung eine vollständige Projektabwicklung.
- \_ Notwendige Anpassungen in Aufbau- und Ablauforganisation werden von Digitalisierungsexperten aus der Versicherungsbranche konzipiert und in Technologiekonzepte überführt.