

## Vertriebsplattform

HDI-Gerling Leben Vertriebsservice AG – Vorsorge Management

Case Study

## REFERENZPROJEKT

### Vertriebsplattform

HDI-Gerling Leben Vertriebsservice AG

In der HDI-Gerling Leben Vertriebsservice AG (HG-LVS) sind alle nationalen Vertriebsaktivitäten der HDI-Gerling Leben Holding zusammengefasst. Die Gesellschaft hat bundesweit ca. 400 Mitarbeiter. Knapp die Hälfte davon sitzen in der Zentrale in Köln. Von hier aus werden alle Vertriebsaktivitäten für die freien Vermittler in Deutschland gesteuert und koordiniert.

Kern der Vertriebsstruktur der HDI-Gerling Leben Vertriebsservice AG ist der flächendeckende regionale Maklervertrieb mit den 3 Bereichen Nord (Berlin), Mitte (Köln) und Süd (München) und den zugeordneten 12 Vertriebsdirektionen in Hamburg, Hannover, Münster, Düsseldorf, Köln, Mainz, Mannheim, Stuttgart, München, Nürnberg, Leipzig und Berlin. Die knapp 200 Mitarbeiter dieser Vertriebseinheiten betreuen insgesamt ca. 7000 freie Vermittler nach dem Motto "all business is local".

## HERAUSFORDERUNG

Der Vertrieb der HG-LVS und alle weiteren, in die Vertriebsprozesse involvierten Bereiche und Mitarbeiter, sollen durch eine umfassende Online-Service-Plattform in der täglichen Arbeit aber auch in planerischen Aktivitäten unterstützt werden.

Um eine solche Plattform zu erstellen und alle relevanten Informationen aus den unterschiedlichen Systemen in einer nutzbaren Form verfügbar zu machen, müssen alle vertriebsrelevanten Bereiche und Prozesse im Unternehmen beleuchtet und analysiert werden.

Zentrale Fragestellungen hierbei waren:

- Welche Informationen werden in welcher Form vom Vertrieb/den Maklerbetreuern und weiteren tangierten Bereichen des Unternehmens benötigt?
- Welches sind die Kernaufgaben die durch die Plattform unterstützt werden sollen?
- Welche Prozesse sollen zukünftig durch die Plattform gestützt/geführt werden
- Welche internen Systeme (IT) müssen hierfür „mitarbeiten“
- ...

Hieraus werden anschließend die konkreten Anforderungen definiert und in konzeptionellen und technischen Umsetzungsplänen dokumentiert.

Nicht selten werden im Rahmen der Analyse- und Konzeptionsphase die Prozesse im Unternehmen in Frage gestellt und neu überdacht, so dass diese Phase einen hohen Stellenwert einnimmt. Der alles entscheidende Faktor hierbei ist, dass die „richtigen Personen am Tisch sitzen“.

Nicht nur, um die Anforderungen zu formulieren, sondern um die tatsächliche Zielgruppe von Anfang an zu integrieren und zu begeistern.

## LÖSUNG

Die Vertriebsplattform ist eine online Anwendung, die über den Browser bedient und in einer gesicherten Umgebung betrieben wird. Der Zugriff ist ausschließlich über das HG-LVS-Netz möglich.

Im Rahmen der „Vertriebsplattform“ werden alle für die vertrieblichen Tätigkeiten benötigten Informationen und Daten zur Analyse und weiteren Verwendung bereitgestellt. Es sind umfangreiche Informationen über die verbundenen Vertriebspartner und deren Partner, über die zu vertreibenden Produkte, sowie vertriebliche Aktivitäten (Veranstaltungen, etc.) abrufbar.

Zusätzlich stellt die Vertriebsplattform das zentrale organisatorische Arbeitsmedium für den Maklerbetreuer dar.

Folgende zentrale Module werden im Rahmen der Vertriebsplattform zur Verfügung gestellt:

- Startseite
  - Aktuelle Aufgaben / Tickets
  - Aktuelle Geburtstage
  - Newsticker
  - Etc.
- Vertriebspartner
  - Verwaltung
    - Ablage von weichen Analysedaten
    - Korrespondenzen
    - Etc.
    - „Geburtstage“
  - Anbahnung (Prozessunterstützung inkl. Interessentenschutz)
  - Leadmanagement

- Organisation
  - Aufgaben und Tickets
  - Terminverwaltung (Synchronisation mit MS Outlook)
  - Warnmeldungen zum Bestand
  - Notizen
- Marketingaktionen
  - Vertriebsaktionen/Veranstaltungen (inkl. Kalender)
  - Serienbriefcenter
  - E-Mailingcenter
- Reporting
  - Selektionen über alle Daten der Plattform
  - Standardberichte (Produktion etc.)
  - Wettbewerbe
- Wissenspool
  - Produktinformationen
  - Newsletterarchiv
  - Lexikon
- Bestandsinformationen
  - Vertragsauskunft
  - Antragsauskunft

Im Vordergrund steht hierbei die leichte Bedienbarkeit und praxisnahe Gestaltung der abgebildeten Prozesse in der Anwendung – Ziel ist ein Vertriebstool für das „Daily Business“ und kein Experteninstrument.

Das Look & Feel wurde im Corporate Design des Unternehmens klassisch und modern sowie unter Berücksichtigung von optimaler Usability gestaltet.

## ERGEBNIS

Es ist das zentrale Medium für die tägliche Arbeit der Maklerbetreuer der HDI-Gerling Leben Vertriebsservice AG entstanden. Durch die Inbetriebnahme entwickeln sich fortlaufend neue Ideen zur Erweiterung der Plattform.

Die einheitliche Aufbereitung und Verfügbarkeit der relevanten Informationen stellt ein Novum in der Vertriebswelt dar. War doch ein Vertriebsmitarbeiter bisher häufig unter beträchtlichem Zeitaufwand damit beschäftigt, Informationen über „seine“ Vertriebspartner

zusammenzusammeln, um z.B. Gespräche vorzubereiten. Auch die zentrale Bereitstellung von Informationen im Rahmen der Unternehmenskommunikation sorgt für ein höheres Qualitätslevel und reduziert den Verwaltungsaufwand.

Im Jahr 2008 häufig angewandte Schlagworte sind Kostenreduktion und Verschlankeung der internen Prozesse. Die Vertriebsplattform ist ein großer Schritt in diese Richtung.