

Success Story

ITERGO



Success Story

ITERGO: Versichern heißt verstehen. Mit NPS zum besseren Kundenverständnis

Der Net-Promoter-Score (NPS) liefert fundierte Erkenntnisse aus Kundenbefragungen. Besondere Einsichten werden dann gewonnen, wenn die Aufbereitung dieser Datenmengen einem modernen, dynamischen Ansatz folgt. Dadurch können Entwicklungen abgeschätzt und darauf bezogene Entscheidungen zielsicher getroffen werden. So wie beim taod Steuerungs-Cockpit der ITERGO.

Der Kunde

Die ERGO ist mit über 19 Mrd. Euro Beitragsaufkommen eine der großen deutschen Versicherungsgruppen. Allein in Deutschland vertrauen 20 Mio. Kunden den Gesellschaften der Gruppe. Außerhalb Deutschlands ist die ERGO in mehr als 30 Ländern aktiv. Damit ist sie in Europa die Nummer 1 in der Kranken- und Rechtsschutzversicherung und gehört auch im Heimatmarkt Deutschland über alle Versicherungssparten hinweg zu den Marktführern. Die ITERGO ist der zentrale Dienstleister für IT-Lösungen innerhalb der ERGO-Gruppe und bedient in allen Bereichen der EDV als internes Systemhaus die einzelnen Versicherungsunternehmen. Hierbei betreut sie etwa 48.000 Benutzer im Innen- und Außendienst. Um die Kunden optimal unterstützen zu können, operiert die ITERGO mit ca. 1.400 Mitarbeitern an den Standorten Düsseldorf, Hamburg, Köln und München.

Die Herausforderung

Seit ein paar Jahren unterliegen die Leistungen der Versicherungsbranche einer gestiegenen Transparenz, beispielsweise durch Vergleichsportale und öffentliche Ratings. Eine erhöhte Preissensibilität der Kunden und der Eintritt von

ITERGO Hauptsitz

Düsseldorf

Branche

IT-Dienstleister (ERGO-Group)

Webseite

www.ergo.de

Mitarbeiter

ca. 1.400 Beschäftigte

neuen, teils branchenfremden Anbietern haben den Wettbewerbsdruck in der Versicherungsbranche nochmals deutlich verschärft. Die zunehmende Digitalisierung macht auch vor Versicherungen nicht halt, denn gerade die Immaterialität ihrer Produkte bietet hier zahlreiche Anknüpfungspunkte. Grund genug für Versicherungen die Optimierung der Kundenbeziehungen und -zufriedenheit forciert anzugehen.

Die Befragung von Kunden und Interessenten hat bei der ERGO eine hohe Priorität. Das Unternehmen analysiert hierin, wo die wesentlichen Kernfaktoren einer positiven Gestaltung der Kundenbeziehungen liegen. Durch unmittelbare Befragungen nach verschiedenen Kundenkontaktpunkten, z.B. bei der Schadensregulierung oder dem Vertriebskontakt, besitzt die ERGO einen umfangreichen Datenbestand an anonymisierten Kundendaten. Diese Daten werden insbesondere zur Erstellung der Net Promoter Score (NPS) genutzt, deren Analyse ein Hauptanliegen der ERGO darstellt (siehe Fact-Box auf S.3). In der Vergangenheit wurden

die erhobenen Daten über zeitaufwendige Verfahren zunächst manuell aufbereitet und deren Ergebnisse final in PowerPoint visualisiert. Die resultierenden Berichte waren durch diese Arbeitsweise wenig flexibel. Ergänzende Fragen, die sich aus den Berichten ergaben, konnten nicht direkt beantwortet oder prognostiziert werden. Um solche Erkenntnisgewinne zu erhalten erforderte diese statische Auswertung ggf. eine komplexe Neuberechnung und Neuaufbereitung der Daten.

taod konzipierte mit der ITERGO eine neue Lösung, mit der – auch durch Fachanwender – die Daten schnell und einfach aufbereitet und zusammengeführt werden sollten. Als weitere Anforderung sollten durch die Anwendung umfangreiche Analyse und Visualisierungsmöglichkeiten bereitstehen.

Die Lösung

Die von taod erarbeitete Projektlösung sah die Bereitstellung eines Steuerungscockpits mit intuitiver Oberfläche vor. Einerseits zur automatisierten Verarbeitung von Daten aus Kundenbefragungen und darüber hinaus von weiteren für Analysezwecke notwendigen Quellen. Für die Berichtsempfänger sollten die einzelnen Reports zunächst einen High-Level-Überblick über die wichtigsten Kennzahlen bieten, jedoch auch die Möglichkeit zu Detailanalysen bieten.

Es sollte sichergestellt werden, dass die zukünftige Anwendung die Detailanalyse von heterogenen Daten aus Kundenrückmeldungen ermöglichte. Zusätzlich unter Verknüpfung diverser operativer sowie strategischer Unternehmensdaten zur Validierung und Identifikation relevanter Abweichungen bzw. Trends. Eine wichtige Anforderung der ITERGO war die ansprechende Visualisierung der generierten Daten in flexibel erstellbare Reportdesigns.

taod empfahl für die Datenanalyse und -visualisierung die Software Tableau. Anders als klassische BI-Lösungen bietet Tableau einen intuitiven Zugang für Fachanwender und motiviert diese durch ansprechende Usability sich aktiv

FACT BOX

NET PROMOTER SCORE (NPS)

Der Net Promoter Score beruht auf der grundlegenden Erkenntnis, dass man Kunden in drei Kategorien einordnen kann:

- Promotoren sind loyale, begeisterte Kunden, die immer wieder kaufen und auch Freunden das Unternehmen weiterempfehlen.
- Passiv zufriedene Kunden sind zwar zufrieden, aber nicht begeistert und lassen sich leicht durch die Konkurrenz abwerben.
- Kritiker schließlich sind verärgerte, enttäuschte Kunden, die in einer schlechten Unternehmens-Beziehung gefangen sind.

Diejenigen, die auf die Frage nach ihrer Zufriedenheit mit einem Unternehmen auf einer Skala von null bis zehn mit 9 oder 10 Antworten sind Promotoren, jene die mit 6 oder weniger antworten stellen die Kritiker dar. Dazwischen befinden sich die Passiv zufriedenen Kunden.

mit Daten auseinanderzusetzen. Die Vielzahl der verfügbaren Schnittstellen ermöglicht die geforderte Verknüpfung von Umfragedaten mit weiteren Unternehmens- und Kundendaten. Die anwenderbezogene Stärke von Tableau liegt zudem in den integrierten Best-Practices zur Visualisierung von Daten, sodass das Thema Datenanalyse eine niedrigere Zugangshürde bietet.

Eine wesentliche Aufgabe, die den Experten von taod mit der Einführung von Tableau zukam, war die Ausbildung der nationalen und

internationalen Anwender. Im Rahmen von individuellen Trainings wurden diese befähigt, eigenständig mit Tableau zu arbeiten und die Stärken der Software proaktiv zu nutzen. Power-User wurden darüber hinaus geschult, als interne Experten der Software zu fungieren. Gemeinsam mit den Fachbereichen wurde bereits innerhalb der Trainings und durch eine aktive Begleitung der Anwender die Grundlage gelegt, das bestehende Reporting nicht nur nach Tableau zu überführen, sondern dieses auf Basis von Visual-Best-Practices weiterzuentwickeln.

Als Full-Service-Dienstleister übernimmt taod im Rahmen der laufenden Betreuung des Kunden weitere Aufgaben und hostet und betreibt so z.B. den Tableau-Server im Auftrag der ITERGO. Im Laufe der Zusammenarbeit konnten einige Aufgaben durch die Ideen der taod Data Engineers deutlich effizienter gestaltet werden. Die Aufbereitung der Daten für die Analyse und deren Bereitstellung auf dem Tableau-Server erfolgen mittlerweile automatisiert. Dies spart zusätzliche Ressourcen ein, indem die Fachanwender sich noch stärker auf die Weiterentwicklung der Reports und die konsequente Analyse von Optimierungspotentialen der Kundenbeziehungen fokussieren können.

Die Resultate

Im Ergebnis steht der ERGO ein Steuerungscockpit mit intuitiver Oberfläche auf Basis von Tableau zur Verfügung. Der gesamte NPS der ERGO kann im Vergleich zur Peer-Group im Zeitverlauf verfolgt werden. Die Visualisierungen machen essentielle Hinweise auf wesentliche Kernfaktoren für die Verbesserung der Kundenbeziehungen und die Erhöhung der Kundenzufriedenheit sichtbar. Durch detaillierte Analysemöglichkeiten werden die Ursachen für die Kennzahlentwicklung schnell ersichtlich. Hierdurch lassen sich mögliche Trends simulieren, die als Entscheidungsbasis für operative Prozesse nutzbar werden.

Schon jetzt nimmt Tableau in der BI-Strategie des Unternehmens eine zentrale Rolle ein. So

ist es nicht verwunderlich, dass zukünftig geplant ist, Tableau auch in weiteren Abteilungen und Anwendungsbereichen einzusetzen. Mit einem unkomplizierten Modell für die flexible Umsetzung von Testphasen und Proof-of-Concepts wird taod auch im weiteren Verlauf der ERGO als erfahrener Ansprechpartner zur Seite stehen.

Modern Data Analytics Services!
Ganzheitlich – Agil – Unternehmerisch



taod Consulting GmbH
Oskar-Jäger-Str. 173
50825 Köln
+49 221 / 975 849-70
info@taod.de

vertreten durch:
Simon Biela / Till Aufderheide