



Referenz HUK-COBURG

Kundenbetreuung der Zukunft: Transformation in die digitale Arbeitswelt

Projekt im Überblick

Projektzeitraum

Mai 2018 – Juni 2018

Aufwand

Versicherungsforen Leipzig:
ca. neun Projekttag

Projektpartner



Ergebnistypen

- Vision „Arbeitswelt Kundenbetreuung der Zukunft“
- Initialkonzept zur Transformation der Kundenbetreuung
- bewertete Maßnahmenliste inkl. Nutzenindikation

Kundenbetreuung der Zukunft: Transformation in die digitale Arbeitswelt



Projektaufbau

Die Kundenerwartungen ändern sich und stellen andere Anforderungen an die Kundenbetreuung. Damit wird/muss sich auch die Arbeitswelt in der Kundenbetreuung verändern.

Ziel des Projekts war es, einen ersten Aufschlag für ein Konzept zur Transformation der Kundenbetreuung und der Mitarbeiter in die digitale Welt zu entwerfen.

Dazu ist im ersten Schritt der Zielblick mit der Entwicklungen einer Vision geschärft worden, um anschließend erste Maßnahmen für die Transformation herauszuarbeiten.

Aufgabe	Modelle und Erfahrungswerte im Markt	Workshop „Vision“	Workshop „Transformation“	Ergebnistypen
	Inhalt			
	• Deskresearch zu aktuellen Entwicklungen und Vorgehensmodellen im Versicherungsmarkt • Aufbereitung der Marktinformationen und Expertengespräche durch die Versicherungsforen	• Erarbeitung einer Vision zur Zukunft der Arbeitswelt mittels Design-Thinking-Methoden • Konkretes Bild zur zukünftigen Arbeitswelt, welches von allen Beteiligten getragen wird und die Grundlage für den zweiten Workshop bildet	• Erarbeitung der Eckpfeiler eines Transformationskonzeptes • Konkretes Bild zur zukünftigen Arbeitswelt der Kundenberatung für alle relevanten Bereiche (Mitarbeiter, Zusammenarbeit, Arbeitszeit/Arbeitsort und Arbeitsumgebung) • Aufschlag für Maßnahmen inkl. erster Nutzenbewertung	• Zusammenfassung sämtlicher Workshopergebnisse inkl. Dokumentation der Diskussion • Kurze, leicht verständliche Unterlagen zur Weiterverwendung • Vorlagen für die Bewertung von zukünftigen Maßnahmen • Präsentation für die Abstimmung mit dem Vorstand

Kundenbetreuung der Zukunft: Transformation in die digitale Arbeitswelt

 **Versicherungsforen Leipzig**



HUK-COBURG
Aus Tradition günstig



Kai Wedekind

Projektleiter

Versicherungsforen Leipzig GmbH

T +49 341 98988-231

E kai.wedekind@versicherungsforen.net

Guido Jochum

Abteilungsleiter Kundenbetreuung

HUK-COBURG Haftpflicht-Unterstützungs-Kasse
kraftfahrender Beamter Deutschlands a. G.

T +49 9561 598-5009

E Guido.Jochum@huk-coburg.de

Versicherungsforen Leipzig GmbH | Hainstraße 16, 04109 Leipzig | www.versicherungsforen.net