

Würth Financial Services nutzt 4insurance auf der ganzen Breite

Als neutraler und unabhängiger Finanzdienstleister der Würth-Gruppe Schweiz betreuen wir sowohl unternehmensinterne als auch externe Mandate. Unser Kundenportfolio umfasst über 7'000 Kunden – wir bieten Unternehmen und Privatkunden eine umfassende Beratung in den Bereichen Versicherungsbrokerage, Vorsorge und Finanzdienstleistungen. Um einen optimalen Service für unsere Kunden erbringen zu können, sind wir auf die Unterstützung einer Maklersoftware angewiesen. Im Sommer 2011 führten wir mit Unterstützung der FIVE Informatik AG die Software 4insurance ein, welche unsere bisherige Lösung IBIS ersetzt. Zudem konnte das ganze CRM mit Dokumentenablage und mehrere ausgewählte Schnittstellen zu firmeninternen Anwendungen implementiert werden. Dank des grossen Leistungsumfangs ist 4insurance heute eine wichtige Drehscheibe in unserem Unternehmen.



Die Würth-Gruppe Schweiz ist Co-Sponsor des Spengler Cup in Davos



Wachstum – sei es organisch oder durch die Akquisition eines Brokers – ist ein zentraler Aspekt in unseren strategischen Zielen. Als Inhouse-Bank des Konzerns war die Würth Finance Group ursprünglich als rein konzerninterne Servicegesellschaft tätig. Mit dem Ausbau verschiedener Geschäftsfelder wurde im Jahr 2003 der Eintritt in den externen Finanzdienstleistungsmarkt mit der Gründung der Würth Financial Services AG vollzogen. Im Jahre 2005 kam die Oberhänli & Partner AG durch Akquisition zur Erweiterung der Dienstleistungen im Bereich Risiko- und Versicherungsberatung hinzu. Die Würth Financial Services AG und die Oberhänli & Partner AG

fusionierten im Mai 2008 unter dem Firmennamen Würth Financial Services AG. Heute zählt die Würth Financial Services AG mit über 60 Mitarbeitenden an fünf Standorten in der Schweiz sowie dem Fürstentum Lichtenstein zu den fünf grössten Versicherungsbrokern des Landes. International betrachtet sind wir als Teil der Würth-Gruppe Schweiz in das globale Netzwerk der Würth-Gruppe integriert. Dieses stark wachsende, überdurchschnittlich erfolgreiche Vertriebsunternehmen beschäftigt weltweit über 66'000 Mitarbeitende.

Guter Preis, gute Leistung, hohe Flexibilität

Unser Unternehmen und die FIVE Informatik AG verbindet eine langjährige Partnerschaft und eine vertrauensvolle, gegenseitige Zusammenarbeit. FIVE deckt unsere Anforderungen und Bedürfnisse hinsichtlich einer modernen IT-Plattform weitestgehend ab. Die Partnerschaft reicht bis in die Neunzigerjahre zurück: Bereits 1993 bildeten wir gemeinsam mit den beiden namhaften Maklern Jauch & Hübener (heute Aon) und Fides Alexander (heute advantis) das Fundament für die Maklersoftware IBIS. Diese Lösung kam in unserem Unternehmen denn auch bis ins Jahr 2011 zum Einsatz. Im Laufe der Zeit zeigte sich der Bedarf nach einer moderneren Lösung. Basierend auf einem zuvor definierten Anforderungskatalog führten wir ein eingehendes Prüfverfahren durch,

im Zuge dessen wir auch die möglichen Anbieter evaluierten. Wir haben uns schliesslich für die Lösung *4insurance* von FIVE entschieden – die Nachfolge-Software von IBIS. Die Gründe dafür waren vielseitig: primär standen das ausgereifte Preis-Leistungsverhältnis, die weitgehende Erfüllung unserer Anforderungen und deren flexible Umsetzung – namentlich in buchhalterischer Hinsicht – im Zentrum. Zudem war der Wechsel der IT-Plattform gemeinsam mit einem bekannten Partner aus unserer Sicht weniger risikobehaftet als mit einem noch unbekanntem Anbieter. In diesem Zusammenhang spielten auch Faktoren wie das gegenseitige Vertrauen und die gute Zusammenarbeit der vergangenen Jahre bei der Gesamtbeurteilung eine bedeutende Rolle.

Ein erfolgreiches Zusammenspiel

Für die Umsetzung der Ablösung von IBIS durch *4insurance* war eine exakte Projektorganisation notwendig. Im März 2010 starteten wir mit ersten Vorstudien, der effektive Startschuss fiel im Sommer 2010. An der Projektumsetzung waren Mitarbeitende der Würth Financial Services AG, der FIVE sowie des Würth-eigenen IT-Dienstleisters ITensis beteiligt. Zu Beginn des Projektes mussten wir die Grundpfeiler der Zusammenarbeit legen, was von allen Beteiligten viel Verständnis und Geduld erforderte. Hinzu kamen gewisse Startschwierigkeiten aufgrund von Fragen der Zuständigkeit. Nachdem diese Hindernisse überwunden waren, entwickelte sich jedoch rasch ein erfolg-

reiches Zusammenspiel zwischen den verschiedenen Beteiligten.

Entwicklung eines neuen 4insurance-Moduls

Wie sich bald zeigte, war der Umfang des Projekts deutlich höher als zunächst angenommen. Wir lösten nicht nur unsere Maklersoftware IBIS ab, sondern auch unser bisheriges CRM. Für FIVE bedeutete dies eine doppelte Datenübernahme aus beiden Systemen. Zudem stellten wir bereits zu Beginn des Projektes fest, dass es sinnvoll ist, verschiedene Schnittstellen zu Anwendungen ausserhalb von *4insurance* aufzubauen, um hier die Arbeitsprozesse möglichst zu verschlinken. Dies betraf insbesondere das Importieren von Akquisitionsdaten sowie die integrierte Anzeige von extern geführten Provisionszahlen. Die hierzu durch FIVE realisierten Schnittstellen ermöglichen regelmässige und automatisierte Datenübertragungen und haben einen massgeblichen Einfluss auf die Steigerung der Qualität und Effizienz unserer Leistungen. In einem weiteren Schritt entwickelten wir gemeinsam mit FIVE eine neue Komponente für *4insurance*, das sogenannte Vertriebsprojekt, mit welchem die Vertriebsaktivitäten gesteuert und kontrolliert werden können.

Laufende Qualitäts- und Produktivitätssteigerung

Die eigentliche Implementierung von *4insurance* erfolgte nach der Durchführung mehrerer Testläufe. Während die erste Testphase aufgrund fehlender Programmzugriffe und vielen Fehlern noch schwierig zu meistern war, gestaltete sich die zweite Testphase bereits deutlich besser, auch wenn wir hier ebenfalls noch mit diversen Fehlern zu kämpfen hatten. Die dritte und letzte Projektphase verlief schliesslich so gut, dass wir die Systemumstellung in Angriff

nehmen konnten. Insbesondere in der Migrations- und Going Live-Phase hat sich die gute Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Projektbeteiligten gezeigt: Dank des enormen Einsatzes aller gingen diese Projektschritte wie geplant über die Bühne. *4insurance* bietet uns im Geschäftsalltag in mehrfacher Hinsicht einen wichtigen Nutzen. Ganz entscheidend für uns war die Zusammenführung des CRM- und Vertragsverwaltungssystems. Sämtliche Kundendaten, sowohl von potenziellen wie aktiven Kunden, werden in *4insurance* dokumentiert. Dies ist insbesondere für Auswertungen und Abfragefunktionen ein grosser Vorteil. Zudem bietet *4insurance* Systemauswertungen für Buchhaltungszwecke und für Portfeuilleanalysen. Auch bei der Qualitätssicherung ist *4insurance* hilfreich: Mit Unterstützung der Software können wir sämtliche Systemerfassungen und -mutationen auf Stufe User nachzuvollziehen. Wir sind der Überzeugung, dass wir mit *4insurance* laufend Steigerungen in der Qualität und Produktivität erzielen können.

Den richtigen IT-Partner an der Seite

Die Einführung von *4insurance* kann als Erfolgsstory verbucht werden. Einen wesentlichen Einfluss auf die erfolgreiche Implementierung hatte die langjährige Partnerschaft zu FIVE, welche sich zu einer vertrauensvollen, gegenseitigen Zusammenarbeit entwickelt hat. Für die Zukunft sehen wir noch viel Potenzial für weitere Entwicklungen, insbesondere in der Dokumentenverwaltung und beim Zeiterfassungssystem. Wir sind überzeugt, mit FIVE den richtigen IT-Partner an unserer Seite zu haben, dies hat der gemeinsame Erfolgsausweis der vergangenen Jahre deutlich gezeigt.

www.wuerth-fs.ch

