

Erfolgreiche Gründung eines Kfz-Direktversicherers – BALEVO begleitet und verantwortet Konzeption und Realisierung!

von Frank Schildmann und Klaus Bischoff

2007 haben wir in der Rolle der Gesamtprojektleitung die Gründung eines Direktversicherers realisiert. In einem Zeitraum von nur 8 Monaten wurde der Markteintritt verwirklicht und nach weiteren 4 Monaten waren die operativen Bereiche (Vertrag und Schaden) startklar. Dabei galt es im Wesentlichen, die vorhandenen IT-Systeme optimal zu nutzen und mit einem kleinen Projekt- und Marketingbudget die gesetzten Vertriebsziele zu erreichen.

Weitere Herausforderungen im Projekt waren „alles in allem die üblichen Verdächtigen“:

- hoher Zeitdruck,
- knappe Mitarbeiter-Ressourcen,
- Kulturmix aus klassischem Versicherer und Direktversicherer,
- Anpassung und Neuausrichtung der Angebots- und Antragsprozesse,
- vollmaschinelle Verarbeitung der eingehenden Anträge,
- geringe Fertigungstiefe im Direktversicherer,
- hoher Qualitätsanspruch an das Produkt, die Prozesse und Technik,
- gesetzliche Änderungen (VVG, eVB),
-

Unter Berücksichtigung aller Restriktionen konnte der Markteintritt, der Onlineverkauf und der gesamte Geschäftsbetrieb (Service-Center, Abwicklung Vertrag und Schaden) pünktlich aufgenommen werden.

Die Anzahl der Neukunden übertraf alle Erwartungen und so wurden in den ersten Monaten die Planzahlen um ein Vielfaches übertroffen.

Gründe für den Erfolg im Projektdesign: Wir gewährleisteten

- Direktversicherungs- und IT-Know-how,
- Verantwortung aus einer Hand,
- Projektstruktur und –kultur,
- die systematische Verzahnung der Teilprojekte,
- die frühzeitige und umfängliche Einbindung der Projektmitarbeiter in Konzeption und Umsetzung,
- die Regelkommunikation im Projekt und um das Projekt herum,
- Methodenkompetenz und Projektmanagement-Erfahrung der Projektleiter.

Weitere Gründe lagen sicher in der Stringenz beim Produkt, in den klaren, standardisierten Prozessen, in der modernen, technischen Anbindung der E-Businesspartner und in dem Verzicht auf jegliche Papieranträge und Papierangebote.

Die Projektleitung war mit zwei unserer Berater besetzt, die zum einen den Fachbereich und zum anderen den IT-Bereich repräsentieren. Ausschlaggebend war die Zusammenarbeit mit dem internen Projektleiter, der neben der guten Vernetzung im Unternehmen auch die politischen und sozialen Aspekte des Auftraggebers einbringen konnte.

Das Projekt wurde in vier Teilprojekte gegliedert. Durch die systematische Verzahnung konnte eine übergreifende Sicht auf das Gesamtprojekt erreicht und ein Höchstmaß an Synergien genutzt werden.

Beispielsweise wurde der inhaltlichen und mentalen Einbindung der Projektmitarbeiter besondere Aufmerksamkeit geschenkt. In allen Teilprojekten haben Eröffnungsworkshops stattgefunden, in denen über Inhalte und Aufgaben informiert worden ist. Zusätzlich wurden sogenannte Orientierungsgespräche über das Projekt hinaus durchgeführt, die die einzelnen Themen und Entwicklungen transparent dargestellt haben. So wurde umfänglich informiert, motiviert und der Grundstein für eine hohe Akzeptanz der Projekterfordernisse und –ziele geschaffen.

Nach der erfolgreichen Einführung wurde mit ca. 50 % der Projektmitarbeiter eine kritische Würdigung in Form von „Lessons learned“ durchgeführt. Dabei haben die Teilnehmer die Möglichkeit erhalten, ein Feedback zu Planung, Abwicklung, Technik, Arbeitsmitteln, Kommunikation und Projektumfeld abzugeben. Die daraus resultierenden Feststellungen führten zu zahlreichen Maßnahmen, die heute auch in anderen Großprojekten berücksichtigt werden.

Nicht zuletzt hat das Projekt „Gründung eines Direktversicherers“ von dem Erfahrungsschatz der am Projekt beteiligten Berater profitiert. Dies war bereits das dritte Projekt dieser Art und in diesem Umfang.

Rückblickend kann festgestellt werden, dass neben dem vertrieblichen Erfolg auch die gesetzten Kostenziele erfüllt worden sind.

Mit der extern eingebrachten Kompetenz aus Fachlichkeit und Erfahrung in Veränderungsprozessen sowie der besonderen Einbindung der internen Potenziale wurde eine der erfolgreichsten Unternehmensgründungen in der Versicherungsbranche realisiert.

Frank Schildmann und Klaus Bischoff
f.schildmann@balevo.de/k.bischoff@balevo.de

BALEVO Unternehmensberatung