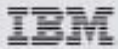


# Innovative Portallösung für das Versicherungsunternehmen der Zukunft



Referenzstudie WebSphere Portal, Lotus Web Content Management



## Der Kunde: Generali Gruppe Schweiz

Die Versicherungsgruppe ist mit rund 2000 Mitarbeitenden, je einem Hauptsitz in Adliswil und Nyon sowie über 70 Agenturen im ganzen Land vertreten. Die Kernkompetenzen liegen in den Bereichen Lebens- und Sachversicherung für Privatpersonen, KMUs und multinationale Konzerne. Mit einem Anteil von rund 60 Prozent (2007) ist Generali der führende Anbieter von fondsgebundenen Lebensversicherungen auf dem Schweizer Markt.



Die [Generali](#) Gruppe Schweiz gehört seit 1994 zum gleichnamigen europäischen Konzern mit Sitz in Triest, Italien.

*„Die neue Portallösung positioniert uns im Schweizer Versicherungsmarkt als innovatives und kundenorientiertes Versicherungsunternehmen“*

N. Jene, Programmleiter, Generali

## Highlights

- **Einheitliches Vertriebsportal für alle Kanäle:** Die [WebSphere Portallösung](#) vereint das Internet, Extranet und Intranet von Generali auf einer Portalplattform. Dadurch wird die Interaktion mit Kunden, Partnern und Mitarbeitern getreu nach dem Motto „einfach Generali“ übersichtlicher, attraktiver und effizienter.
- **Verstärkte Service-Orientierung:** Durch die Portalintegration wird die Bereitstellung von neuen Services erleichtert und die Qualität der angebotenen Dienstleistungen erhöht.
- **Hohe Benutzerfreundlichkeit:** Durch die komplette Modernisierung des Web-Designs, eine einfache und durchgängige Navigation sowie die systematische Einführung modernster Web-2.0-Technologien wie Bookmarking, Tagging und Blogs wird die Benutzerfreundlichkeit massgeblich verbessert.
- **Verbesserte Kunden- und Partner-Ausrichtung:** Eine möglichst frühe Einbindung der Kunden und Partner mittels Self-Service-Funktionen in die Geschäftsprozesse ermöglicht dynamische und individualisierte Webinhalte, wobei die unterschiedlichen Bedürfnisse der Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner berücksichtigt werden.

## Die Herausforderung

Wie viele grosse Unternehmen stand die Generali Gruppe Schweiz vor der Herausforderung, die Kunden besser zu bedienen und die Kommunikation mit den Mitarbeitern sowie die Interaktion mit den Geschäftspartnern und Brokern effektiver und effizienter zu gestalten. Bisher war der Webkanal nicht vollumfänglich in die Geschäftsprozesse integriert, was zu ungenutzten Synergien und Doppelspurigkeiten führte. Durch den Aufbau eines neuen Webauftritts und der damit verbundenen Einführung von Web-2.0-Technologien will sich Generali als innovatives Unternehmen profilieren, die Kundenbindung erhöhen und die Benutzerfreundlichkeit verbessern.

Das Ziel des Portalprojektes ist, durch die Integration der drei Kanäle Internet, Extranet und Intranet in einer Plattform allen Benutzergruppen individuell auf sie abgestimmte Informationen anzubieten. Zudem sollen einfachere und weniger beratungsintensive Versicherungsservices wie das Ausfüllen von Schadensformularen oder Adressänderungen vermehrt über das Internet abgewickelt werden. Mit der Einführung dieses Self Servicing wird nicht nur ein Bedürfnis der Kunden und Partner erfüllt, sondern auch die Prozesseffizienz gesteigert.

Eine weitere Herausforderung lautet, bei der Applikationsintegration alle Risiken einzukalkulieren und eine stabile, ausbaufähige IT-Infrastruktur sicherzustellen.

## Die Lösung

Die flexible auf [WebSphere Portal](#) basierende Lösung ermöglicht es Generali, ihr Portal auf die Bedürfnisse der Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner auszurichten und den Zugriff sowie die Bereitstellung von Informationen individuell auf sie abzustimmen. So können Besucher der Generali-Website verschiedene Versicherungsprodukte oder Tipps einsehen, die auf ihren Lebensabschnitt zugeschnitten sind. Kunden, die eine Agentur in ihrer Nähe suchen, können sie mit Hilfe von Google Map lokalisieren. Dank dem integrierten Zugriff aller Benutzergruppen über ein zentrales Portal lassen sich Geschäftsprozesse direkt, zeitsparend und effektiv abwickeln.

Auf WebSphere Portal basierende Lösungen sind mit weitreichenden Personalisierungs- und Gruppendefinitionen sowie einer breiten Applikationspalette, den Portlets, versehen. Sie ermöglichen den sofortigen Zugriff auf bereits existierende Inhalte oder Anwendungen. Mit dem praktischen «Post-it»-Tool hat der Generali-Kunde beispielsweise die Möglichkeit, den chronologischen und thematischen Verlauf zu speichern.

Für die professionelle und nachhaltige Umsetzung des IBM WebSphere Portals mit integriertem Web Content Management System konnte Generali auf IBM und ihren Business Partner WP Experts mit langjähriger Erfahrung mit Portalprojekten zählen. Die effiziente Erstellung, Wartung und Bereitstellung geschäftskritischer Inhalte über Intranet-, Extranet-, Internet- und Portal-Webseiten wird durch das IBM [Lotus Web Content Management](#) sichergestellt.

## Die Vorteile der IT-Lösung

- **Benutzerorientierter Ansatz:** Die auf [WebSphere Portal](#) basierende flexible und benutzerfreundliche Lösung ermöglicht die gezielte Ausrichtung auf die Bedürfnisse der Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner sowie die individuelle Abstimmung des Zugriffs und die personalisierte Bereitstellung von Informationen und Diensten.
- **Einfachere Prozesse und höhere Effizienz:** Die Portallösung integriert Internet, Extranet und Intranet auf einer zentralen Plattform. Dadurch werden die Informations- und Kommunikationsabläufe mit den Kunden, Mitarbeitern und Partnern übersichtlicher, schneller und wirkungsvoller.
- **Skalierbarkeit der Portallösung:** Die flexible auf WebSphere Portal beruhende Lösung mit integriertem [Lotus Web Content Management](#) System kann schnell und mühelos durch die Integration weiterer Applikationen und neuer Funktionen wie Web 2.0 erweitert werden.



## Kontakt:

IBM Schweiz AG

Patrick Bürkle  
Vulkanstrasse 106  
Postfach  
8010 Zürich  
[patrick.buerkle@ch.ibm.com](mailto:patrick.buerkle@ch.ibm.com)

WP-Experts AG

Frank Michael  
Bahnhofstrasse 7  
9470 Buchs  
[www.wpexperts.com](http://www.wpexperts.com)



© Copyright IBM Corporation 2008 Alle Rechte vorbehalten

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt. Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfrage der Leistungen bestimmen sich ausschliesslich nach den jeweiligen Verträgen.

Die vorliegende Veröffentlichung dient ausschliesslich der allgemeinen Information.