

Digitalisierung bei Funk Insurance Brokers AG

Lunch@Metagon – 26.09.2017



Vertreten durch:
Matthias Meier, Unternehmensentwicklung

Zahlen und Fakten



Familie

Familiengeführt seit 1879,
heute in der 5. Generation



Schweiz

5 Standorte: Bern, Basel,
Luzern, St.Gallen, Zürich

1986

Gründung in der
Schweiz



Mittelstand

Unsere Dienstleistungen sind
auf Unternehmen ausgerichtet



Wachstum

Zusammen mit unseren
Kunden wachsen wir seit
unserer Gründung nachhaltig

QM

ISO 9001 zertifiziert

80

Mitarbeitende
75% mit höherer
Fachausbildung

Ausgangslage

Externe Faktoren

- Steigender Markt- und Margendruck
- Sinkende Kundenrentabilität
- Steigende Leistungsansprüche der Kunden

Interne Faktoren

- Zunehmende Ineffizienz (manuelle Tätigkeiten)
- Signifikant hohe Fehlerquote (Datenqualität)
- Veraltete Technologie (IT-Verfügbarkeit)

Ziele

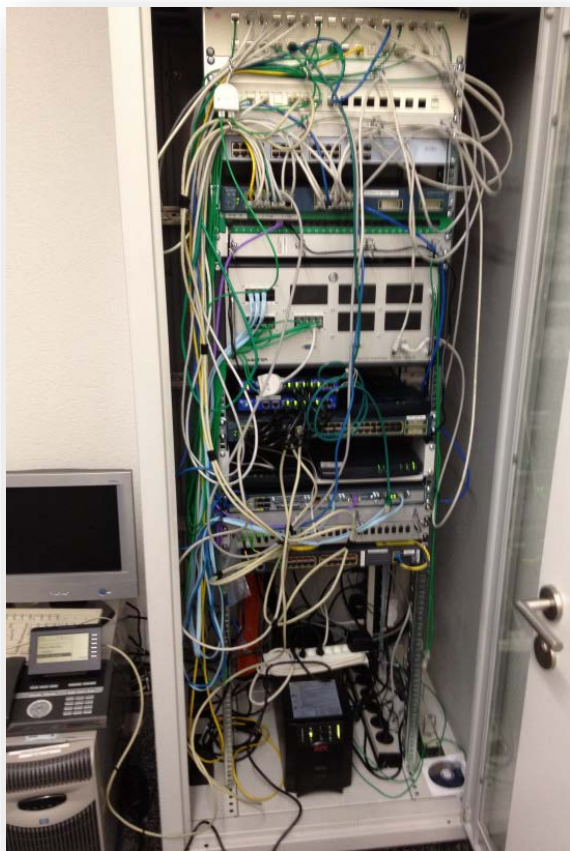
1. Steigerung Kundenzufriedenheit (Rentabilität)
2. Reduktion Medienbrüche (Datenqualität)
3. Prozessoptimierung in der Dreiecksbeziehung (Kunde, Versicherer, Broker)



2-Phasenplan

1. Phase: Outsourcing IT

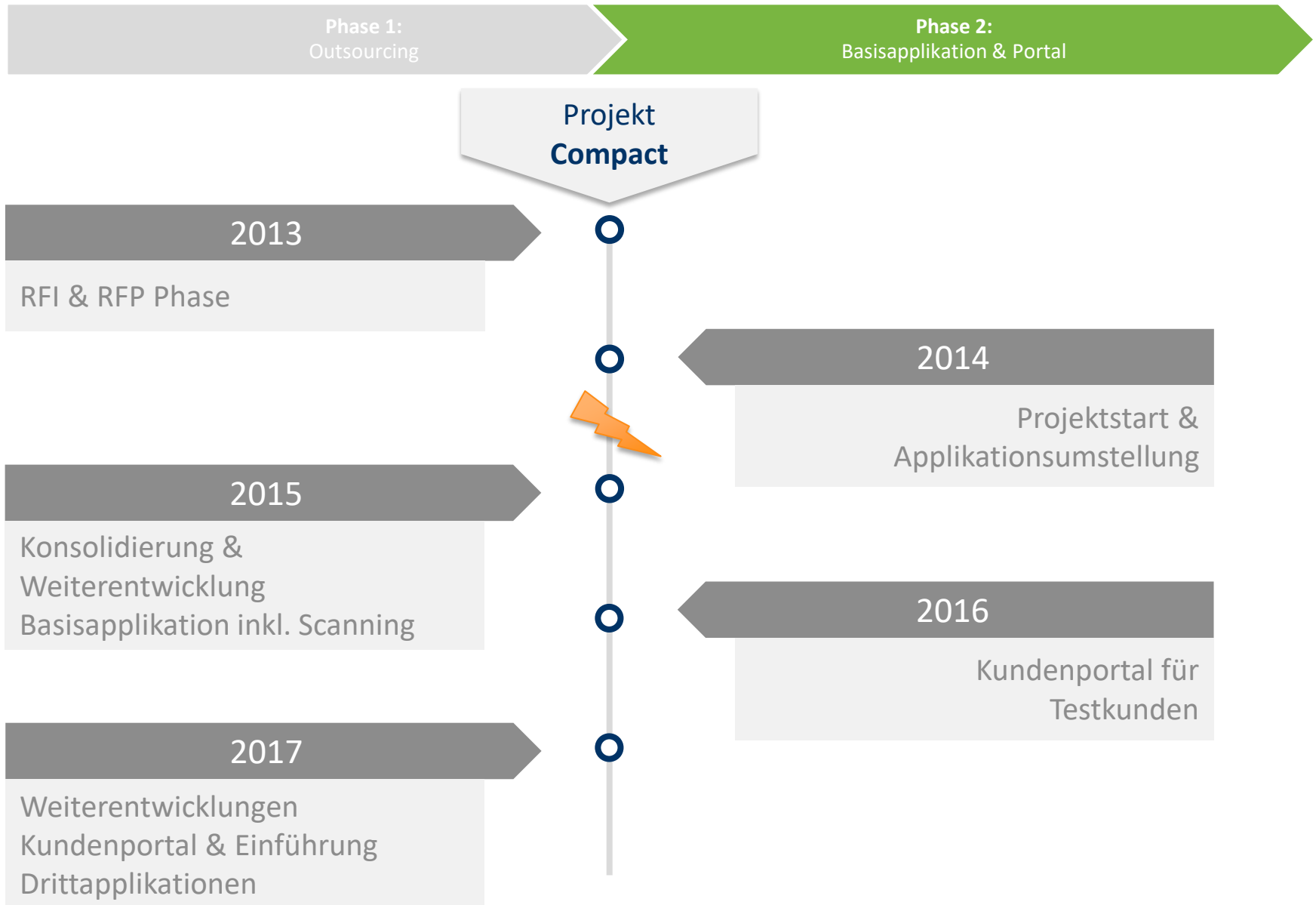
Phase 1:
Outsourcing



Phase 2:
Basisapplikation & Portal



2. Phase: Basisapplikation & Einführung Kundenportal



Digitalisierung Funk Kundenportal

Funk • Kundenportal

- ÜBERSICHT
- VERSICHERUNGSPORTFOLIO
- UNTERNEHMENSPROFIL
- RISIKOMANAGEMENT
- SCHADENMANAGEMENT
- APPS
- DOKUMENTE
- NACHRICHTEN

Funk Kundenportal v3.2.2

☰ Suche

58 Monika Rychener





+5
ungelesene Dokumente

+0
ungelesene Nachrichten

Beziehung seit
11.04.2008

Anzahl Policen
22

Prämienvolumen
CHF 20'598'591

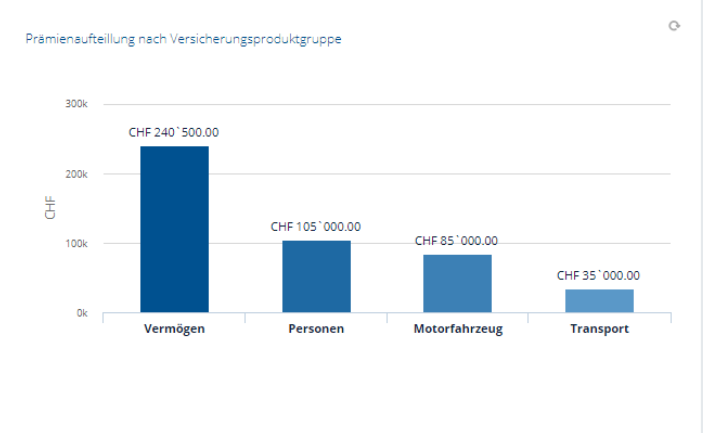
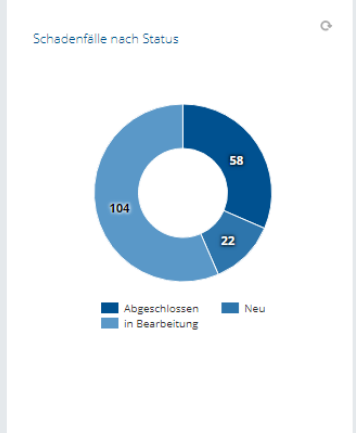
- ### Informationen
-  **Update Funk Kundenportal** 14/6/17
Mit dem letzten Update vom 14.06.20...
 -  **Wartungsankündigung 23.08....** 14/6/17
Das Kundenportal steht am 23.08. auf...
 -  **Wartungsankündigung 23.08....** 14/6/17
Das Kundenportal steht am 23.08. auf...
 -  **Wartungsankündigung 23.08....** 14/6/17
Das Kundenportal steht am 23.08. auf...

Willkommen,
Frau Rychener

PALEOTA AG
strive for excellence



[zu den Profileinstellungen](#)



Markus Stäger
Senior Broker Sachversicherung
Funk Insurance Brokers AG
Davidstrasse 38
CH-9001 St. Gallen

G: +41 58 311 04 35
E: +41 58 311 04 85
markus.staeger@funk-gruppe.ch

[Nachricht schicken](#)

Prozess: von der Anforderung bis zur Auslieferung



What we achieved so far...

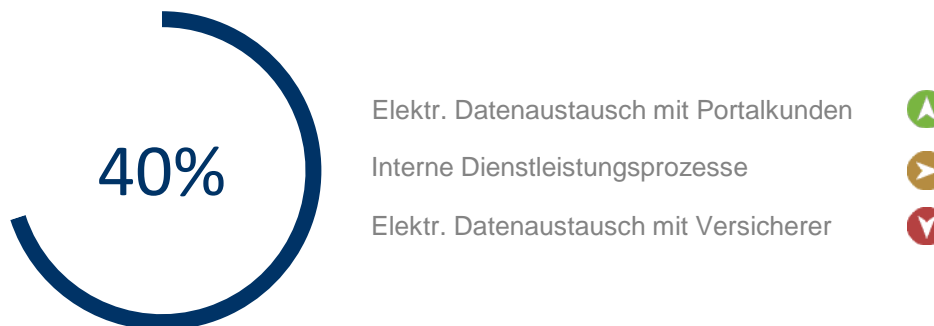
Steigerung Kundenzufriedenheit (Rentabilität)



Reduktion Medienbrüche



Prozessoptimierung in der Dreiecksbeziehung (Kunde, Versicherer, Broker)



Lessons learned...

1. Realistisch planen

«...es dauert oftmals länger als geplant...»

2. Klare Vorstellung haben vom Endprodukt

«...jemand muss sich mit dem gewünschten Ergebnis aktiv auseinandersetzen...»

3. Umsetzungspartner auf Augenhöhe wählen

«...Firmengröße, Kultur und Branchenwissen beeinflussen den Projektverlauf...»

4. Anforderungen visualisieren

«...was man sieht, versteht man besser...»

5. Tue gutes und sprich darüber

«...aktive Kommunikation mit involvierten Stakeholders steigert Akzeptanz...»

Die beste Empfehlung. Funk.

