

# Case Study



## Kundenprofil

Seit über 150 Jahren bietet Concordia zeitgemäße, lebensnahe Versicherungslösungen für Privatkunden, Gewerbebetriebe und die Landwirtschaft. Mit bundesweit über 1.250 Mitarbeitenden sowie einem dichten Netz von Concordia-Vertretungen und Geschäftspartnern werden mehr als 1,3 Millionen Kunden betreut. Sicherheit für die Kunden prägt die konservative Anlagestrategie der Kundengelder. Gesundheits-, Pflege- und Altersvorsorgeprodukte sind deshalb langfristig und nachhaltig aufgestellt.

## Concordia: Beratung zum Digitalen Arbeitsplatz

### Herausforderung

- Konzeptentwicklung über die mögliche Ausgestaltung des digitalen Arbeitsplatzes der Zukunft bei Concordia
- Entwicklung eines ersten Prototyps sowie einer Wirtschaftlichkeitsbetrachtung
- Wichtigkeit, die wahren Bedürfnisse der Mitarbeitenden zu identifizieren, um diese in der Umsetzung berücksichtigen zu können

### Lösung

- Rollenbasierte personalisierte Informationsbereitstellung
- Zentraler Zugriff auf Teaminformationen und auf integrierte Systeme
- Durchgängige Struktur und einheitliche Navigation auf allen Endgeräten
- Abbau der internen Mailnutzung und transparenter Austausch über Aktivitätenstrom
- Übergreifende Suchfunktion

### Mehrwert

- Verbesserung der Arbeitsorganisation und der Produktivität
- Relevanzsteigerung und Personalisierung
- Reduzierung von Suchzeiten nach Informationen und dadurch mögliche Beschleunigung von Bearbeitungszeiten
- Schneller und direkter Zugriff auf angebundene Kommunikationstools und Systeme
- Schneller und transparenter Austausch im Team

## Digitaler Arbeitsplatz der Zukunft

Die aktuelle Aufgabenstellung bzw. Herausforderung bestand darin, ein Konzept zu entwickeln, wie der digitale Arbeitsplatz der Zukunft bei Concordia ausgestaltet sein könnte. Darüber hinaus sollten ein erster Prototyp und eine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung erfolgen.

„Ein digitaler Arbeitsplatz muss die Mitarbeitenden aller Unternehmensbereiche bei der täglichen Arbeit bestmöglich unterstützen. Daher ist es von entscheidender Bedeutung, die wahren Bedürfnisse der Kolleginnen und Kollegen zu identifizieren, um diese in der Umsetzung berücksichtigen zu können. Nur so wird der zukünftige digitale Arbeitsplatz nicht als ein zusätzlich zu bedienendes Tool angesehen, sondern als wirkliche Entlastung durch die gegebenen Funktionen.“, erläutert Jörg Diesing, Organisationsberater bei Concordia, die Ziele des Unternehmens.

über Aktivitätenstrom

**Übergreifende Suchfunktion:** Reduzierung von Suchzeiten nach Informationen und dadurch mögliche Beschleunigung von Bearbeitungszeiten

**Zentraler Zugriff auf integrierte Systeme:** Schneller und direkter Zugriff auf angebundene Kommunikationstools und Systeme

Im Rahmen des Projekts konnten wichtige Erkenntnisse über den zukünftigen digitalen Arbeitsplatz gesammelt werden. Wichtige Umsetzungspunkte wurden identifiziert und können für weitere Projekte als Basis genutzt werden. Durch die Visualisierung kann einfacher mit weiteren Personen diskutiert werden. Auch bestehen nun Möglichkeiten für erweitertes Feedback, z. B. im Management. Auch konnte die Unternehmensstrategie

“ Wir haben die Mitarbeitenden der novaCapta als zuverlässige, kompetente und methodisch sichere Projektpartner erlebt. ”

Jörg Diesing – Organisationsberatung, Concordia

## Vorteile und Möglichkeiten

Die folgenden Vorteile soll der zukünftige digitale Arbeitsplatz mit sich bringen:

**Relevanzsteigerung und Personalisierung durch rollenbasierte Informationsbereitstellung:** Informationen und Inhalte werden basierend auf der Rolle des Nutzers personalisiert zur Verfügung gestellt

**Arbeitsorganisation und Produktivität verbessern:** Zusammenführung aller relevanten Informationen in einem persönlichen Arbeitsbereich

**Erhöhung der Mobilität:** Durchgängige Struktur und einheitliche Navigation auf allen Endgeräten

**Zentraler Zugriff auf Teaminformationen und nachhaltige Informationsbereitstellung:** Zentrale zielgruppenorientierte Bereitstellung von Informationen und Inhalten

**Schneller und transparenter Austausch im Team:** Abbau der internen Mailnutzung und transparenter Austausch

mit der Strategie für einen digitalen Arbeitsplatz abgeglichen werden.

[novaCapta.de](https://novaCapta.de)



+49 221 58919-343 • [info@novacapta.de](mailto:info@novacapta.de)  
novaCapta GmbH • Im Mediapark 5c • 50670 Köln



+41 41 392 20 00 • [info@novacapta.ch](mailto:info@novacapta.ch)  
novaCapta Schweiz AG • Industriestrasse 5a • 6210 Sursee