



Breakout | The future of Operations

Community Forum

Customer first - UNIQA setzt
Kundenzentrierung mit Pega um





Customer first – UNIQA setzt Kundenzentrierung mit Pega um

Claudia Thewanger, Christian Ebner, Peter Kollar

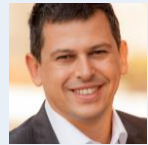
Pega Community Forum
30. November 2022





Claudia Thewanger
 Leitung UCP &
 Kundenmanagement

- Fachliche Programmleitung „UCP (UNIQA Customer Platform)“ seit 2019. UCP umfasst sämtliche Projekte, die mit Pega umgesetzt werden.
- Product Managerin für das neue CRM System.
- Seit über 22 Jahren bei UNIQA in unterschiedlichsten Funktionen: von Vertriebsführung im Außendienst, strategischer Kundensteuerung international bis zur Implementierung eines Kampagnenmanagement Tools inkl. Leadmanagement.



Christian Ebner
 Technische Leitung UCP

- Technische Programmleitung UCP seit 2019.
- Release Train Engineer für Customer & Sales Solutions, wo u.a. alle technischen Systeme im Zusammenhang mit Pega (weiter)entwickelt und gewartet werden.
- Seit über 25 Jahren als IT Projekt- und Programmmanager in der Versicherungsbranche, der Finanzdienstleistung und der öffentlichen Verwaltung tätig.
- Seit 2016 bei UNIQA IT Services GmbH als Projekt-/ Programmleiter im Bereich Kundenmanagement, Vertriebsunterstützung und Lebensversicherung.



Peter Kollar
 Leitung Solution Team
 CRM & Pega Platform

- Leitung des technischen Solution Teams international für CRM und die Pega Plattform seit Mai 2022.
- Nach dem Studium der Citu University of Seattle begann er seine Karriere beim AT&T.
- Seit 2015 arbeitet er bei UNIQA IT Services. Bis zur Übernahme des CRP Teams war er Service Transition Manager und verantwortlich für PEGA Releases und Betriebshandbücher.

Agenda

UNIQA Vorstellung

Agile Arbeitsweise & Video

Was machen wir mit Pega?

Blick in die Werkstatt

UNIQA Group 2021

6.358 Mio. Euro verrechnete Prämie

382,3 Mio. Euro Ergebnis vor Steuern

18 Märkte

15,8 Mio. Kund:innen, davon

3,7 Mio. in Österreich

7,4 Mio. in CE

4,7 Mio. in EE, SEE und Russland

22.400 Mitarbeitende und exklusive
Vertriebspartner:innen



UNIQA 3.0 – Seeding the Future


Megatrends




Niedrigzins und ökonomische Machtverschiebung



Demografischer und sozialer Wandel



Innovation und Digitalisierung





Klimawandel und Nachhaltigkeit

Vision und Mission

UNIQA.
Gemeinsam besser leben.

Als Inspiring Coaches tragen wir eine unverrückbare Haltung im Herzen, die wir unserer Umwelt gegenüber einnehmen. Sie ist positiv, menschlich, baut auf die Kraft unserer Gemeinschaft auf und schafft Nutzen auf allen Ebenen.

 **Customer first**
Es ist unsere DNA.
  **Verantwortung**
Es ist unsere Zukunft.
  **Gemeinschaft**
Es ist unser Leben.

 **Einfachheit**
Es ist unsere Zeit.
  **Integrität**
Es ist unser Ruf.

Geschäftsmodelle

Optimierung unseres Kerngeschäfts

Neuerkundung innovativer Geschäftsfelder



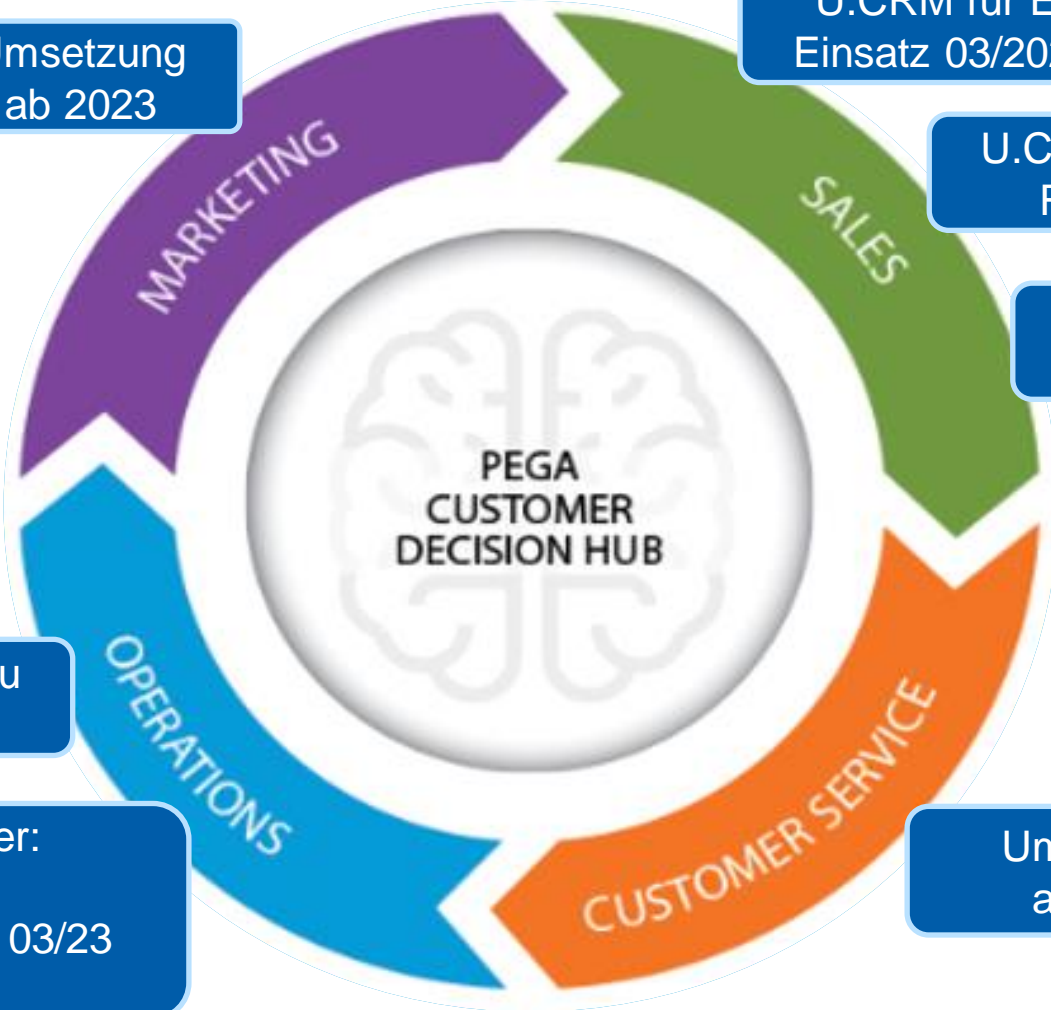
Ziel:
Ablöse von rund 42 bestehenden Applikationen

Umsetzung ab 2023

U.CRM für ExklusivVertrieb
Einsatz 03/2021 ~ 4.300 User

U.CRM für MaklerVertrieb
Rollout seit 09/2022

Pega Knowledge
Seit 10/2022 ~ 6.000 User



Kundenbindung Neu
Einsatz 03/2021

Tarifrechner:
LV: seit 06/2019
Sach/Haftpflicht: 03/23
UV: 06/23,

Umsetzung ab 2023

Blick in die Werkstatt

The dashboard is displayed on a laptop screen and contains the following sections:

- Aufgaben:** A table showing task counts:

Alle Aufgaben	110
Eskaliert	108
Demnächst fällig	0
Neue Aufgaben	105
- Termine:** A placeholder card with a cartoon character and the text "Demnächst verfügbar".
- Vertriebsaktivitäten:** A card with an envelope icon and the text "Keine Vertriebsaktivitäten vorhanden".
- Neuigkeiten in U.CRM:** A list of news items:
 - Do 17.11: Beeinträchtigungen in U.CRM und myUNIQA plus (Zwischen 17.11.2022, 00:00 Uhr und 20.11.2022, 00:00 Uhr)
 - Fr 14.10: Ablöse Bedingungen Datenbank nach "Wissen & Information" (Ab 14.10.2022: Wissen & Information - die ...)
 - Fr 09.09: Neue Funktionen im September - Überblick (Alle Details finden Sie auf NIQ).
- Meine Beratungen:** A list of consultation records for Claudia Thewanger:
 - Beratung vom 02.05.2022 09:07 (Anträge: (0) Angebote: (0))
 - Beratung vom 20.01.2022 19:52 (Anträge: (0) Angebote: (0))
 - Beratung vom 25.03.2021 19:33 (Anträge: (0) Angebote: (0))

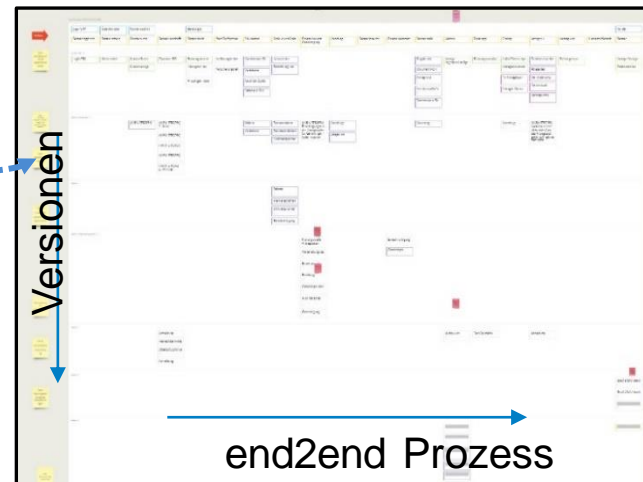
Produktweiterentwicklung passiert Business & IT übergreifend im Agile Release Train entlang des agilen Produktentwicklungszyklus

Produkt steht im Vordergrund

Produkt-Vision & Ziele

Feedback von Benutzern – Basis für Priorisierung der Themen

User Story Maps auf Basis end2end Business Prozess



Agiler Produktentwicklungszyklus

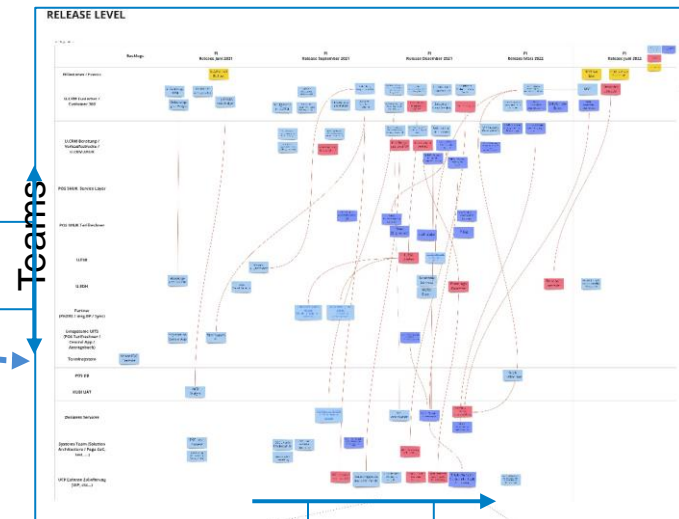
Priorisierung auf Basis Schätzung und Business Value

Rollout in Produktion

Agile Release Train CSS (Customer and Sales Solution) Mehr als 130 Personen im Train in 15 Teams organisiert davon 11 auf agile Methoden umgestellt

Iterative Entwicklung in Sprints

Produkt Inkrement (PI) Planung



Herausforderungen

- **Scope** für Meilenstein **3/23** liefern
- **15 Teams** auf dieses **gemeinsame Ziel** ausrichten



Was ist Neu

- Rund **2 Monate Vorbereitungsphase**
 - Backlog Aufbereitung, Features händisch auf Post-its
 - Rollen-Trainings, Briefing der Teams, Event-Organisation
- Alle Beteiligten sind gleichzeitig in den Planungsprozess involviert - **Transparenz**
- **Verständnis** der Business-Ziele und Prioritäten für alle

Ergebnisse

- Effektive und effiziente Selbstorganisation
- Hohe Motivation der Mitarbeitenden in den Teams
- Output ist qualitativ viel höher als online
- Verständnis des „Big Picture“ für alle

