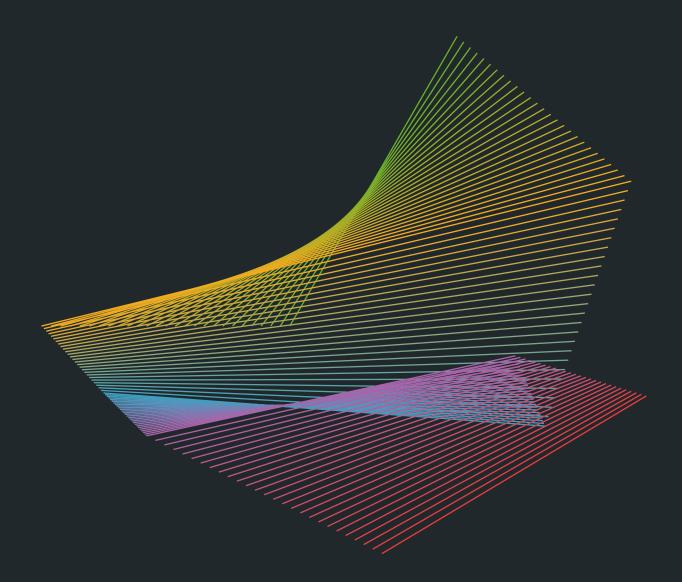
# sevenval 7



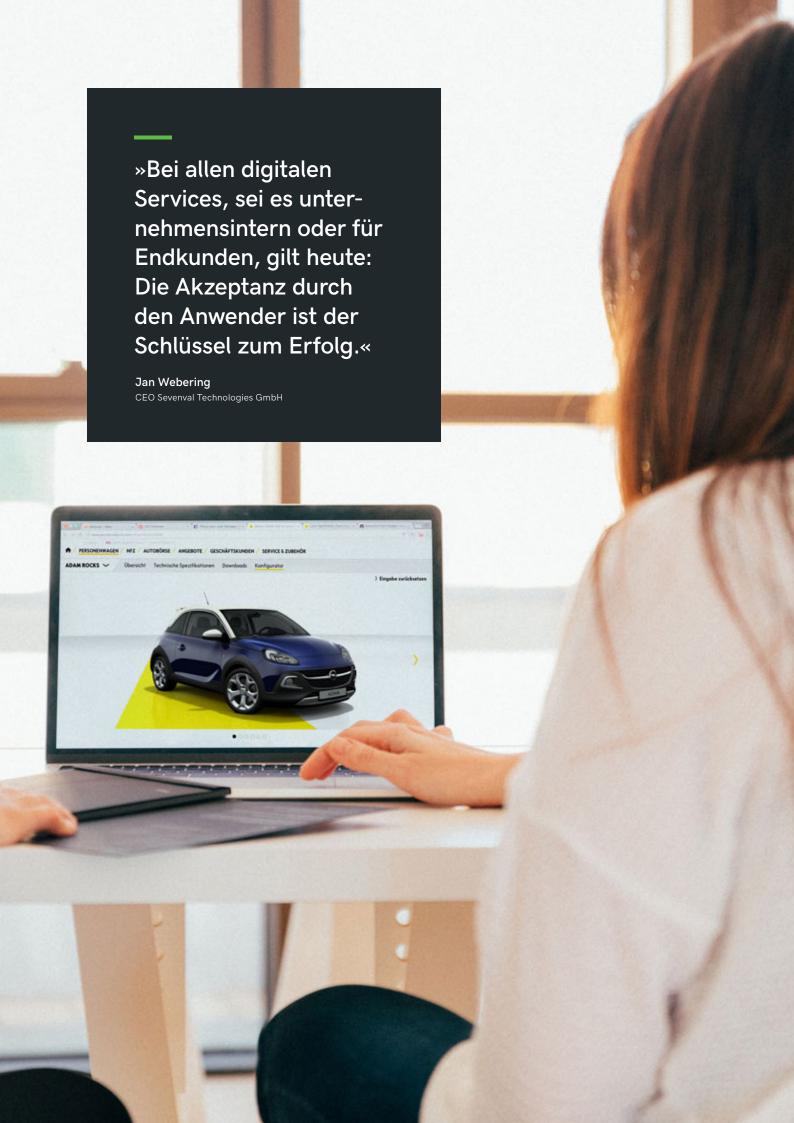
# Digital Transformation Fast Track

Mit Geschwindigkeit, Flexibilität und Kundenfokus zum digitalen Erfolg im Business

# Inhalt

Eir	Einleitung	
1.	Technologische Fortschritte verändern Kundenanforderungen	04
Ak	zeptanz durch die Anwender ist der Schlüssel zum Erfolg	
2.	Herausforderungen & Chancen bei der Digitalisierung	05
Ne	eue Wettbewerber treten in den Markt	
2.1	Herausforderungen	05
2.2	Chancen	06
3.	Der Digital Transformation Fast Track von Sevenval	07
Dυ	ırch Kundenfokus am Frontend zum digitalen Erfolg	
3.1	Das Mindset: Kundenfokus	07
3.2	Das Vorgehen: agil & transparent	09
3.3	Die Technologie: flexibel & schnell	10
Eir	n Beispiel: Die Digitalisierung der Gewerbeversicherung	11
Wa	arum Sevenval?	12
Üb	per Uns	13

2 /14 sevenval 🔻



# 1. Technologische Fortschritte verändern Kundenanforderungen

# Akzeptanz durch die Anwender ist der Schlüssel zum Erfolg

Im digitalen Zeitalter entwickeln sich Technologien und Kundenwünsche mit höherer Geschwindigkeit weiter als jemals zuvor. Unternehmen wie Netflix oder Apple haben die Erwartungshaltung vieler Menschen verändert: Moderne und einfach zu bedienende Interfaces werden als Standard angesehen – und die Kunden erwarten dies heute auch von ihrer Bank, Versicherung, dem Energieversorger und sogar von ihrer neuen Wohnung oder ihrem Haus.



Denn wer etwa seiner Haftpflichtversicherung einen Schaden oder dem Stromanbieter einen Ausfall melden muss, der will sich nicht mit einer umständlichen Web-Oberfläche konfrontiert sehen. Gerade in Situationen, in denen ein Kunde bereits einen negativen Grund für seinen Kontakt mit einem Unternehmen hat, sollten solche einfachen Geschäftsvorfälle keine zusätzlichen Hürden aufweisen.

Gleiches gilt für die Nutzung von Systemen am Arbeitsplatz: Vor allem in Vertriebs- und Serviceorganisationen kommt der Gestaltung der Schnittstelle zwischen Mensch und Technik eine immer höhere Bedeutung zu, da genau hier ein hohes Frustpotential bei der täglichen Arbeit lauert. Intuitive Interfaces und gute Software-Ergonomie können Arbeitsabläufe und Vertriebsprozesse verbessern und zugleich psychischen Stress reduzieren – denn die Komplexität und Schwerfälligkeit veralteter Benutzeroberflächen wirkt auf Menschen gerade im Arbeitsalltag belastend.

Das Vorgehensmodell des »Digital Transformation Fast Track« setzt deshalb genau an dieser Stelle an: beim Nutzer und seinen Bedürfnissen.

Jan Webering

CEO Sevenval Technologies GmbH

4 /14 sevenval  $\overline{\mathbf{y}}$ 

# 2. Herausforderungen & Chancen bei der Digitalisierung

# Neue Wettbewerber treten in den Markt

Unternehmen, die keine innovative und moderne digitale Schnittstelle anbieten, verlieren den direkten Kontakt zu ihren Kunden und öffnen dem Wettbewerb die Türen. Ähnlich einem Zwischenhändler übernehmen dann neue Marktteilnehmer – oder bereits bekannte, die schneller reagiert haben – einen Teil der Wertschöpfungskette. Das setzt insbesondere etablierte Organisationen mit großer

Marktmacht unter Zugzwang. Die digitale Transformation wird deshalb als große Herausforderung betrachtet und man sagt nicht ohne Grund, dass »die Schnellen die Großen fressen« werden. Aber die digitale Transformation bietet auch einmalige Chancen – wenn man weiß, wie man sie für sich und sein Geschäftsmodell am besten nutzt.

## 2.1 Herausforderungen

Eine große Herausforderung für die digitale Transformation bringt die historisch gewachsene IT-Infrastruktur in klassischen Unternehmen mit sich. Insbesondere die (Alt-)Systeme im sogenannten »Backend« sind in erster Linie auf Stabilität und Sicherheit ausgerichtet und nur selten darauf vorbereitet, schnell an neue Technologien und Kundenerwartungen angepasst zu werden.

Denn Stabilität und Sicherheit sind essentiell, um der Verantwortung gegenüber Kunden und Mitarbeitern gerecht zu werden und gesetzliche Bestimmungen zu erfüllen. Während beispielsweise die Produktdarstellung im E-Commerce-Shop regelmäßig umfangreiche Modernisierungen benötigt, müssen der Bezahlprozess oder die Kundendatenbank im Backend vor allem beständig, sicher und stabil sein. Aufbau und Organisation dieser Backend-Systeme spiegeln in vielen Fällen komplexe Unternehmensorganisationen wider und decken dabei vor allem die Bedürfnisse des Unternehmens und seiner Mitarbeiter ab.



## Altsysteme verhindern schnelle & agile Entwicklung am Frontend

Das Frontend hingegen muss konsequent an den Anforderungen der Kunden ausgerichtet werden. Es soll als Schnittstelle zwischen den Konsumenten und den internen Prozessen des Unternehmens dienen, nicht als Abbild dieser Prozesse. Die Systeme im Backend sind komplex, die Entwicklung neuer Webprojekte benötigt deshalb oft viel Zeit. Technologien und Kundenanforderungen verändern sich zugleich aber stetig. Organisationen mit über Jahre gewachsenen Systemlandschaften haben aus diesem Grund Schwierigkeiten, mit dieser Veränderungsgeschwindigkeit mitzuhalten.

#### 2.2 Chancen

Richtig eingesetzt kann der technologische Fortschritt in Kombination mit dem richtigen Mindset Unternehmen einen wichtigen Wettbewerbsvorteil bieten: Sie werden flexibler, schneller und ressourceneffizienter. So sinken die Kosten dank einer deutlichen Effizienzsteigerung durch Automatisierung einfacher Routineaufgaben. Zugleich können sie Kundenbedürfnisse besser erfüllen.

In der Versicherungsbranche etwa haben sich die Bedürfnisse der Kunden mit der Digitalisierung spürbar gewandelt. Es werden nicht nur Gebrauchsgegenstände oder Medien-Abos online gekauft, sondern auch erklärungsbedürftige Produkte wie Versicherungen. Jeder

dritte Deutsche hat bereits mindestens ein Versicherungsprodukt online abgeschlossen [1] – dabei handelt es sich aber vor allem um standardisierte Policen wie etwa Reise- und Haftpflichtversicherungen. Ungleich komplexere Absicherungen wie etwa eine Rentenversicherung schließen sie hingegen meist beim Vermittler persönlich ab – auch deshalb, weil intuitive und schnelle Online-Abschlussstrecken in diesem und ähnlichen Bereichen noch weitgehend fehlen. Die Versicherer bieten hier bislang zu wenig Möglichkeiten. Genau darin liegt ein große Chance, Neukunden mit zeitgemäßen digitalen Angeboten zu gewinnen.

»Komplexität ist der größte Feind der Digitalisierung. Das Erfolgsgeheimnis der dominierenden Internetkonzerne: Einfache Produkte, die keine Erklärung benötigen.«

#### Jan Webering

CEO Sevenval Technologies GmbH

Auch Unternehmen anderer Branchen haben große Chancen, durch eine erfolgreiche Digitalisierung an der Schnittstelle zum Kunden ihr Geschäft auszubauen oder auch ganz neue Geschäftsmodelle zu erschließen. Eine Wohnungsbaugesellschaft kann so zum echten Service-Anbieter werden: durch die Erweiterung der Angebote um digitale Services ergänzend zu ihren Wohneinheiten und bestehenden Dienstleistungen. Das können beispielsweise Apps oder Web-Portale sein, über die Mieter sämtliche Belange rund um ihre Wohnung gemeinsam mit dem Vermieter steuern können. Die Möglichkeiten reichen von der digitalen Vertragsverwaltung über die Online-Abrechnung des Energieverbrauchs bis hin zur Terminvereinbarung mit dem Hausmeisterservice und einem digitalen »Schwarzen Brett« für alle Bewohner einer Wohneinheit.

Aber nicht nur den Kunden, sondern auch den eigenen Mitarbeitern oder Mittelsmännern, etwa Maklern, kann die Digitalisierung echten Nutzen bieten. Intuitive Interfaces und gute Software-Ergonomie können Arbeitsabläufe und Vertriebsprozesse verbessern und zugleich psychischen Stress reduzieren – denn die Komplexität veralteter digitaler Schnittstellen wirkt auf Menschen gerade im Arbeitsalltag tatsächlich schwerfällig und belastend. Auch die Automatisierung birgt neue Chancen: Fachkräfte haben mehr Zeit für kreative und kooperative Projekte, da Routinetätigkeiten von (teil-)automatisierten Systemen übernommen werden. Das schafft Perspektiven zur beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung, die motivierend wirken können.

### 3. Der Digital Transformation Fast Track von Sevenval

# Durch Kundenfokus am Frontend zum digitalen Erfolg

Erfolgreiche digitale Transformation beginnt beim Nutzer und seinen Erwartungen – nicht bei internen Prozessen oder der eingesetzten Technologie. Unternehmen müssen deshalb umdenken. In der digitalen Welt müssen Unternehmen sich kulturell, strukturell und technologisch so aufstellen, dass sie in der Lage sind, flexibel Produkte und Services schaffen zu können, die zu 100 Prozent den Bedürfnissen der Nutzer entsprechen.

# Das passende Vorgehensmodell: »Digital Transformation Fast Track«

Der von Sevenval entwickelte Fast Track implementiert ein kundenfokussiertes Mindset und ermöglicht agile Entwicklungsmethoden auch in traditionell nicht-agilen Umfeldern. Essentiell für dieses Vorgehen ist die Schaffung einer konkreten Zieldefinition, an der an sich sämtliche digitalen Initiativen und Maßnahmen der digitalen Transformation ausrichten. Erst dann geht es um die Auswahl zukunftssicherer Technologien, die Skalierbarkeit und schnelle Innovationen auf lange Zeit sicherstellt.

### 3.1 Das Mindset: Kundenfokus

Viele Unternehmen wollen die Transformation ihrer Geschäftsprozesse und Produkte von Innen nach Außen mit der Modernisierung ihrer Kultur, ihrer Prozesse und ihrer grundlegenden IT-Infrastruktur beginnen. Eine Mammutaufgabe, die oft gar nicht erst angegangen oder nur in Teilen umgesetzt wird. Denn Veränderungen großer Organisationen und Systeme benötigen viel Zeit – und benötigen ein neues Mindset: Kundenfokus.

Deshalb konzentriert sich das Vorgehen nach dem Digital Transformation Fast Track konsequent auf die Bedürfnisse der Endnutzer, dreht den Prozess um und beginnt den Wandel zum digitalen Unternehmen am Frontend, der Schnittstelle zum Kunden. Das Ziel dieses Vorgehensmodells ist es, digitale Services und Mehrwerte zuallererst aus Sicht der Anwender zu konzipieren – und nicht mit dem einschränkenden Blick auf die internen Systeme und Organisationsstrukturen. Denn ein Wandel von Außen nach Innen führt bei komplexen Organisationsstrukturen deutlich schneller zum Erfolg.



»Wenn wir mit Vertretern großer Unternehmen über Digitalisierung sprechen, kommen Themen wie Systeme und Schnittstellen, künstliche Intelligenz oder Automatisierungsmöglichkeiten schnell zur Sprache. Dies sind alles interessante und wichtige Aspekte. Allerdings sind es noch immer die Nutzer und Kunden, die Entscheidungen treffen und mit Geschäftsanwendungen arbeiten. Hier geht es nicht um Kommunikation zwischen Maschinen, sondern um die Beziehung eines Unternehmens zu seinen Kunden.«

Jan Webering
CEO Sevenyal Technologies GmbH

7 /14 sevenval  $\overline{\mathbf{y}}$ 



# Digital Transformation Fast Track



Das Mindset: Kundenfokus



Das Vorgehen: agil & transparent



Die Technologie: flexibel & schnell

Skalierbarkeit und schnelle Erfolge am digitalen Frontend



### 3.2 Das Vorgehen: agil & transparent

Klassische Projekte im Wasserfallmodell sind darauf ausgerichtet, zuvor definierte Ziele über einen bestimmten Zeitraum exakt zu erreichen. Heute kann dieser Ansatz aber dazu führen, dass neu entwickelte Lösungen beim Launch schon wieder überholt sind. Aus diesem Grund sollten neue Lösungen in zeitlich überschaubaren Phasen mit begleitenden Anwendertests entwickelt werden. Durch diese agile Herangehensweise können im Entwicklungsprozess Teilergebnisse präsentiert und bei Bedarf die Zielbilder auf Basis der Ergebnisse neu justiert werden. Teure Change Requests werden somit vermieden.

Dieses Vorgehen nach dem Trial-and-Error-Prinzip erfordert in traditionellen Unternehmen ein grundlegendes Umdenken – vor allem in Sachen Fehlertoleranz. Dafür bietet es zwei entscheidende Vorteile: Das frühzeitige und regelmäßige Feedback von Kunden und Mitarbeitern verhindert aufwendige Fehlentwicklungen und minimiert somit finanzielle Risiken. Zudem sorgt es für Transparenz. Zeitnah greifbare Erfolge vorweisen und sie verproben zu können, sorgt für eine größere Akzeptanz im Unternehmen und hilft dabei, das Silodenken in unterschiedlichen Geschäftsabteilungen zu überwinden.



»Agile Projektführung kann schnell sichtbare Ergebnisse produzieren, wenn eine offene und fehlertolerante Haltung die Basis des Ganzen ist. Dafür ist es wichtig, den Status Quo immer wieder in Frage zu stellen, den Kundenfokus nicht zu verlieren und auch Zwischenschritte regelmäßig transparent zu machen.«

Thorsten May
COO Sevenval Technologies GmbH



### 3.3 Die Technologie: flexibel & performant

Um flexibel und schnell neue Lösungen für Kunden anbieten zu können, bietet sich eine Trennung von Frontend und Backend an. [2] Dadurch schafft man sowohl technologisch als auch organisatorisch die Möglichkeit, unterschiedliche und sich stetig weiterentwickelnde Anforderungen zu erfüllen.

Die von Sevenval entwickelte Technologie **couper.io** (von frz. *couper* – Schnitt, Abkürzung) erlaubt es, das Frontend – etwa ein Web-Interface oder eine App – von der restlichen IT-Infrastruktur zu entkoppeln. Alle Funktionen des Backends werden über eine separate Kommunikationsschicht mit exakt passenden Schnittstellen an die neuen

Lösungen weitergegeben. Das Backend selbst wird dabei nicht angetastet, sondern kann weiterhin Sicherheit und Stabilität gewährleisten. Diese Trennung ermöglicht im Enterprise-Umfeld eine vom Backend entkoppelte, dynamische und schnelle Entwicklung am Frontend.

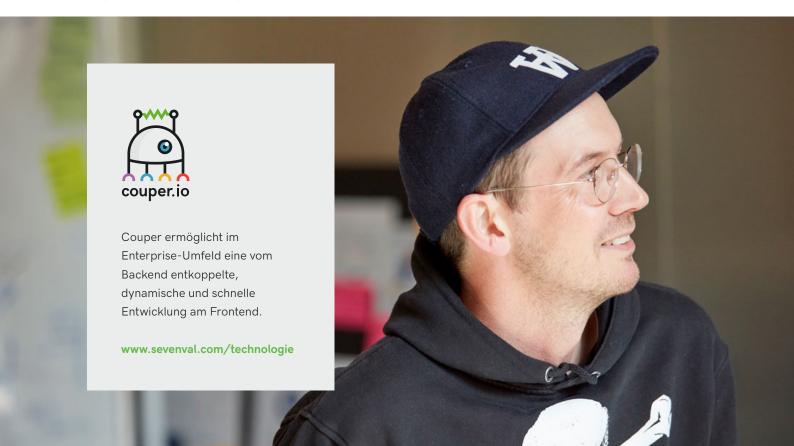
Temporäre Lösungen und Zwischenschritte lassen sich auf dieser Grundlage schnell entwickeln und verproben. Bei Erfolg können diese später in eine permanente Lösung umgewandelt und das Backend sukzessive angepasst werden. Und wenn die Lösungen nicht erfolgreich sind, können sie ebenso einfach wieder verworfen werden, um neue Konzepte umzusetzen.



»Wie für unsere Kunden gilt auch für uns das bekannte IT-Motto »never touch a running system«. Am Frontend hingegen können wir iterativ modernisieren, UI/UX immer wieder an neue Bedürfnisse anpassen und verbessern. couper.io verbindet beides: Die Technologie ermöglicht Neuerungen in der einen Welt und erfüllt gleichzeitig alle wichtigen Non Functional Requirements der anderen, also etwa Datensicherheit oder Archivierungsfunktionen.«

Roland Gülle

<sup>[2]</sup> Vgl. Kapitel 2.1 »Herausforderungen«



## 4. Ein Beispiel:

# Die Digitalisierung der Gewerbeversicherung

Die HDI Versicherungen und Sevenval digitalisieren gemeinsam den Vertrieb der Gewerbeversicherung. Mit dem Online-Konfigurator »Firmen Digital«[3] setzt HDI auf eine gemeinsam mit Sevenval entwickelte Nutzeroberfläche für Vermittler und Gewerbekunden. Das Portal beschleunigt und vereinfacht den Prozess für Anbieter, Vermittler und Kunden bei gleichbleibend hoher Beratungsqualität.

#### Das Frontend: neu & flexibel

»Firmen Digital« bietet ein schnelles und intuitives Frontend für Kunden und Vermittler, über das sich branchenspezifische Produkte nach individuellem Bedarf konfigurieren lassen. Das Portal berechnet Deckungslücken automatisch und vermeidet dabei eine Doppel- oder Überversicherung. Es ist kompatibel zu allen aktuellen Browser-Technologien für Desktop-PCs und unterstützt Tablets, die zum Beispiel Makler in der Beratung einsetzen.

#### Das Backend: stabil & bewährt

»Firmen Digital« bindet tarifierungsrelevante Daten über eigene Software-Lösungen von Sevenval aus bestehenden IT-Systemen des HDI ein, die dafür nicht verändert werden müssen. Das ermöglicht ein flexibles Frontend für die Anwender auf Basis des bestehenden Backends der Versicherungs-IT. Das Frontend kann agil weiterentwickelt und schnell an neue Kundenwünsche und Technologien angepasst werden. Die grundlegende Technologie im Hintergrund bleibt zugleich auf Jahre hinaus planbar.



### 5. Warum Sevenval?

# Unseren Digital Transformation Fast Track zeichnet aus:

#### Herausragende Usability

Wir fokussieren konsequent auf den Nutzer und liefern echte Mehrwerte, egal ob Endkunde, Intermediär oder eigene Mitarbeiter die primäre Zielgruppe sind. Wir sind spezialisiert auf hoch-interaktive Online-Angebote wie Konfiguratoren, Kundenportale, Banking-Integrationen und Abschlussprozesse. Unsere Lösungen skalieren konzeptionell und technisch.

#### Maßgeschneidertes Vorgehen

Wir gehen nicht dogmatisch vor, sondern definieren gemeinsam den besten Weg zum Ziel, und passen diesen falls erforderlich im Projektverlauf agil an. Dabei konzentrieren wir uns auf Quickwins, lassen uns aber auch am langfristigen Projekterfolg messen.

#### Flexible Architektur

Wir reduzieren technische Abhängigkeiten und ermöglichen unterschiedliche Arbeitsgeschwindigkeiten, indem wir Frontend und Businesslogik trennen. Wir sind Experten für moderne Webtechnologie, garantieren Stabilität und ermöglichen einen deutlichen Zeitgewinn dank der Nutzung bestehender Backend-Systeme durch eigene Middlewarekomponenten.

#### **Top Performance**

Wir liefern in unseren Projekten hoch-performante Web-Anwendungen und unterstützen dies auch mit dedizierten Produkten für die Web Performance. Wir stellen sicher, dass Ihre Nutzer schnell die gewünschten Informationen erhalten und bei transaktionalen Services konvertieren.

Zu unseren Stärken bei der Umsetzung von Digitalisierungsstrategien zählen das konsequente Innovationsmanagement und die Verprobung, sowie die Entwicklung neuer digitaler Geschäftsmodelle. Sevenval ermöglicht komplexen Organisationen hohe Geschwindigkeit und sichtbare Ergebnisse bei der digitalen Transformation von Geschäftsprozessen und Services.



»Wer in der Entwicklung nicht mithalten kann mit der Geschwindigkeit, in der sich Märkte und Kundenwünsche weiterentwickeln, droht im digitalen Zeitalter den Kontakt zu seinen Kunden zu verlieren.«

#### Sascha Langfus

CSO Sevenval Technologies GmbH

12 /14 sevenyal ₹

# Frontend Experten und digitale Pioniere seit 1999

Sevenval verbindet die Kreativität & Innovation einer Digital-Agentur mit der Präzision & Pragmatik eines erfahrenen Technologie-Dienstleisters.

Wir ermöglichen komplexen Organisationen hohe Geschwindigkeit und sichtbare Ergebnisse bei der digitalen Transformation von Geschäftsprozessen und Services. Mit eigenem Forschungsteam und tiefem technologischen Know-How entwickeln wir branchenspezifische Lösungen für Produktivsysteme und verbinden moderne Frontend-Technologien mit bestehender Infrastruktur. Unser Team wurde vielfach für herausragendes User Experience-Design ausgezeichnet, unter anderem mit Red Dot Award und dem German Design Award.

Auf unser konzeptionelles Know-How und unsere Umsetzungsstärke setzen Marken wie Allianz, Bosch, Douglas, Frankfurter Allgemeine Zeitung, HDI, Mazda, Nestlé, Opel und die Postbank. Sevenval wurde 1999 in Köln gegründet, hat heute über 170 Mitarbeiter und betreibt eine Niederlassung in Berlin.

13 /14 sevenval 🔻



Wir freuen uns, wenn Sie Kontakt mit uns aufnehmen.

Sevenval Technologies GmbH hello@sevenval.com +49 221 846 300 0

#### Köln

Bahnhofsvorplatz 1 50667 Köln

#### Berlin

Köpenicker Straße 154 10997 Berlin

www.sevenval.com









