



„Seit der Implementierung von WebEx konnte die Mitarbeitermoral in den Teams, in denen häufige Geschäftsreisen an der Tagesordnung waren, beträchtlich gesteigert werden. Mithilfe der Technologie von WebEx sind unsere Mitarbeiter nun nicht mehr auf Auto, Zug oder Flugzeug angewiesen. Sie können selbst entscheiden, wann sie reisen, und sich damit ihre Zeit besser einteilen.“

– Tammie Crockford, Project Manager, Group Development, Aviva

## Versicherungsriese Aviva kann dank globaler Einführung von WebEx Kosten für Geschäftsreisen senken und gleichzeitig beträchtliche Produktivitätssteigerungen erzielen



### BRANCHE

Versicherung

### WEBEX ANWENDUNG

Meeting Center

### ZUSAMMENFASSUNG

Nach einer erfolgreich verlaufenen Testphase wurde WebEx in eine Zusammenarbeitsstrategie für das gesamte Unternehmen integriert. Dadurch konnten Produktivitätssteigerungen und beträchtliche finanzielle Einsparungen erzielt werden.

### ÜBER AVIVA

#### Geschäftsfeld

Spareinlagen, Vermögensverwaltung, Versicherungen

#### Zentrale

London, Großbritannien

#### Anzahl der Mitarbeiter

60.000

#### WebEx-Kunde seit 2004

Aviva ist der weltweit sechstgrößte Versicherungskonzern und führender Anbieter von Lebensversicherungs- und Rentenprodukten in Großbritannien. Das Unternehmen verfügt weltweit über eine Vielzahl von Standorten und gehört zu den führenden Anbietern von Allfinanzprodukten in Europa. Darüber hinaus ist Aviva zunehmend auch auf dem asiatischen Markt präsent. Der Konzern entstand durch einen Zusammenschluss der britischen Versicherungsunternehmen CGU und Norwich Union im Mai 2000 und ist seit Juli 2002 unter dem Namen Aviva bekannt. Das Geschäftsfeld von Aviva umfasst langfristige Spareinlagen, Vermögensverwaltung und allgemeine Versicherungen.

Das Unternehmen operiert in 25 Ländern und beschäftigt ca. 60.000 Mitarbeiter, die weltweit mehr als 30 Millionen Kunden betreuen.

### Die Herausforderung

Der Konzern Aviva in seiner heutigen Form ist das Ergebnis zweier Zusammenschlüsse sowie anderer Unternehmensaktivitäten und sah sich daher gezwungen, seine Geschäftsprozesse zu vereinheitlichen. Im Zuge dieses Vorhabens wurde zur Einführung von Cartesis Magnitude, Avivas Tool zur Finanzberichterstattung, das GFTP-Programm (Global Finance Transformation Programme) eingerichtet. Um eine einheitliche Finanzverwaltung zu gewährleisten, sollte Cartesis Magnitude im Zuge des GFTP-Programms in den globalen Geschäftseinheiten eingeführt werden.

„Die Einführung eines neuen Tools auf globaler Ebene erfordert beträchtliche Investitionen in Form von Zeit und Ressourcen“, erklärt Tammie Crockford,

Group Development, Aviva. „Es ging nicht nur darum, die Software zu installieren. Wir mussten ebenfalls sicherstellen, dass die einzelnen Geschäftseinheiten für die Verwendung des Produkts geschult wurden, und dass den Teams entsprechender Support zur Verfügung stand, damit sie das Produkt so gut wie möglich nutzen konnten.“ In Anbetracht der Vielzahl von Geschäftseinheiten an unterschiedlichen geografischen Standorten (Europa, Asien, Australien, USA) war dies eine logistische Herausforderung.

Anfänglich erfolgte die Einführung über persönliche Besuche in den Geschäftseinheiten, bei denen Experten die Software installierten, Mitarbeiter schulten und Support anboten. Dies erwies sich mit der Zeit jedoch als große Belastung – nicht nur für die GFTP-Mitarbeiter, die ständig unterwegs waren, sondern auch für die Geschäftseinheiten, in denen es aufgrund der langen Wartezeiten bis zur Ankunft eines GFTP-Mitarbeiters zu Verzögerungen bei der Finanzberichterstattung kam. „Wir wollten diesen Prozess so problemlos wie möglich gestalten und wünschten uns ein Tool, mit dem wir in Echtzeit zusammenarbeiten und Remote-Support sowie Schulungen anbieten konnten“, so Crockford.

### Die Lösung

Die Lösung bestand darin, in eine Webkonferenzplattform zu investieren, die dem Team das Teilen von Anwendungen und Dateien in einer Echtzeitumgebung und somit eine effiziente Zusammenarbeit als virtuelles Team ermöglichen würde. Das Group Development-Team wurde daraufhin mit der Bewertung von drei branchenführenden Webkonferenzanwendungen beauftragt. Im Januar 2004

beschloss Aviva, WebEx Meeting Center für einen Zeitraum von drei Monaten zu testen.

Crockford erklärt: „Überzeugt hat uns die Tatsache, dass bei WebEx keine hohen Einrichtungskosten anfallen. Für einige andere Produkte hätten wir für die internationale Verwendung Lizenzen erwerben müssen. Bei WebEx hingegen sind lediglich ein Telefon und ein Internetbrowser erforderlich, um an einem Meeting teilzunehmen.“ Da WebEx browserbasiert ist, konnte die Anwendung sofort implementiert werden, ohne dass dazu IT-Support nötig war – ein weiterer Pluspunkt für WebEx. Außerdem suchte Aviva nach einer benutzerfreundlichen, interaktiven Lösung.

## Die Vorteile

Nach einer erfolgreichen dreimonatigen Testphase, während der bereits Kosteneinsparungen von 9.000 £ erzielt wurden, beschloss Aviva die Einführung von WebEx für die restlichen Geschäftseinheiten des Konzerns auf internationaler Ebene. Aviva ging davon aus, dass sich durch die konzernweite Einführung von WebEx weitere Kosteneinsparungen und Produktivitätsvorteile ergeben würden, und das Group Development-Team wurde mit der globalen Einführung von WebEx beauftragt. Seit Mai 2004 konnten durch die nun nicht mehr erforderlichen persönlichen Besuche mehr als 120.000 £ eingespart werden. Avivas Entscheidung für den Einsatz von WebEx wurde durch den Entschluss des Unternehmens untermauert, ein 'Support-gestütztes' Implementierungsmodell zu verwenden, das die Bereitstellung von Unternehmensressourcen für den Einsatz von WebEx umfasste, um eine langfristige Förderung, Schulung und Produktentwicklung sicherzustellen.

Obwohl WebEx zunächst nur für wenige Benutzer gedacht war, wird die Anwendung mittlerweile im ganzen Unternehmen und auf zahlreiche Weisen angewendet. Das Corporate Communications-Team verwendet WebEx, um 'virtuelle' Meetings mit internationalen Teammitgliedern abzuhalten, das Group Financial Systems-Team, um technischen Support zur Verfügung zu stellen. International Purchasing ist von den Schulungsmöglichkeiten begeistert, die sich durch Webkonferenzen ergeben, und

Aviva USA nutzt WebEx für das Kundenbeziehungsmanagement. Crockford erklärt „Aviva ist ein internationaler Konzern, der in Europa, Asien, den USA und Kanada operiert und folglich über eine Vielzahl von Geschäftseinheiten an unterschiedlichen geografischen Standorten verfügt. Selbst in Großbritannien gibt es mehrere Geschäftseinheiten an unterschiedlichen Standorten (z. B. London, Norwich und York). In der Vergangenheit war es sehr schwierig für uns, miteinander zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten. Mit WebEx kann dieses Problem behoben werden.“

Um die Annahme von Seiten der Benutzer zu fördern, hat Aviva WebEx im Unternehmensintranet Arena implementiert. Dies führte zu einer Steigerung des Datenverkehrs im Intranet und brachte gleich zwei Vorteile mit sich: Regulären Intranet-Benutzern konnte der Einsatz von Webkonferenzen und regulären WebEx-Benutzern die Verwendung des Unternehmensintranets näher gebracht werden.

*„Aviva ist ein internationaler Konzern, der in Europa, Asien, den USA und Kanada operiert und folglich über eine Vielzahl von Geschäftseinheiten an unterschiedlichen geografischen Standorten verfügt. Selbst in Großbritannien gibt es mehrere Geschäftseinheiten an unterschiedlichen Standorten (z. B. London, Norwich und York). In der Vergangenheit war es sehr schwierig für uns, miteinander zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten. Mit WebEx kann dieses Problem behoben werden.“*

– Tammie Crockford, Project Manager, Group Development, Aviva

Obwohl Aviva durch den Einsatz von WebEx sensationelle Kosteneinsparungen erzielen konnte, wird Crockford nicht müde, zu betonen, dass die Vorteile von Webkonferenzen weit über finanzielle Einsparungen hinausgehen. „Das Schöne an WebEx ist, dass damit geografische Grenzen überwunden werden können. So ist es uns möglich, sofort zu reagieren, und die mit persönlichen Besuchen verbundenen Verzögerungen und Stresssituationen entfallen“, so Crockford. „Seit der Implementierung von WebEx konnte die Mitarbeitermoral in den Teams, in denen häufige Geschäftsreisen an der Tagesordnung waren, beträchtlich gesteigert werden. Mithilfe der Technologie von WebEx sind unsere Mitarbeiter nun nicht mehr auf Auto, Zug oder Flugzeug angewiesen. Sie können selbst entscheiden, wann sie reisen, und sich damit ihre Zeit besser einteilen.“ Vor der Einführung von WebEx war die

Financial Systems-Gruppe beispielsweise Dauergast an Flugschaltern. Mittlerweile ist es ihnen möglich, dieselben Ergebnisse in wesentlich kürzerer Zeit und ohne dabei ihren Arbeitsplatz zu verlassen, zu erzielen.

## Ausblick

Dank WebEx konnte Aviva die Meeting-Effizienz und -Produktivität beträchtlich steigern und die Kommunikation innerhalb des Unternehmens verbessern. Daher wird das Group Development-Team im Rahmen einer umfangreichen Zusammenarbeits- und Knowledge Sharing-Strategie auch weiterhin global für den Einsatz von WebEx werben. „Wir konnten bereits sensationelle Ergebnisse erzielen, aber wir sind der Ansicht, dass WebEx noch auf viele andere Weisen global im Unternehmen verwendet werden kann“, erklärt Crockford. „In diesem Jahr möchten wir den Dienst noch proaktiver bewerben, um sicherzustellen, dass Webkonferenzen innerhalb des Aviva-Konzerns für verbesserte Kommunikation, Zusammenarbeit und Produktivität stehen.“

## HIGHLIGHTS

- Aviva konnte dank WebEx bedeutende finanzielle Einsparungen erzielen. Seit Mai 2004 wurden durch nicht mehr erforderliche persönliche Besuche mehr als 120.000 £ eingespart.
- Nach einer erfolgreich verlaufenen Testphase wurde WebEx in eine Zusammenarbeitsstrategie für das gesamte Unternehmen integriert.
- Dank WebEx konnte Aviva die Meeting-Effizienz und -Produktivität beträchtlich steigern und die Kommunikation innerhalb des Unternehmens verbessern. Daher wird das Group Development-Team im Rahmen einer umfangreichen Zusammenarbeits- und Knowledge Sharing-Strategie auch weiterhin global für den Einsatz von WebEx werben.