

## ARAG Allgemeine Rechtsschutz-Versicherungs AG: Rechtsschutz am richtigen Ort

### Standorte von Geschäftsstellen optimal geplant

Ob Rechtsschutz-, Kranken- oder Lebensversicherung – als eines der weltweit führenden Versicherungsunternehmen bedient die ARAG AG ihre Kunden in allen Sparten mit Rechtsschutzprodukten auf hohem Niveau. Um die Abläufe im Vertrieb profitabler zu gestalten, startete der „ARAG Rechtsnavigator“ 2004 ein Projekt zur Umstrukturierung des Außendienstes mit PTV Map&Market.

Anwender: **ARAG Allgemeine Rechtsschutz-Versicherungs AG**, zählt zu den weltweit führenden Rechtsschutzunternehmen.

Aufgabe: Standortplanung von Geschäftsstellen und Zuordnung von Außendienstmitarbeitern. Einbeziehung von disponiblen und freien Beständen

Lösung: PTV Map&Market, das geografische Planungssystem zur Vertriebs- und Außendienstplanung und -steuerung

### Geschäftsstellen zur Führung der Partner

Bisher arbeiteten die ca. 1.500 Partner ohne geografische Beschränkung. Im Projekt wurden 220 Geschäftsstellen in ganz Deutschland geschaffen und den Partnern zugeordnet. Die gewählte Filiale liegt je möglichst günstig zum geografischen Arbeitsschwerpunkt. Der neue Einsatzbereich soll dabei auf das zugehörige Postleitzahlengebiet beschränkt sein.

Dafür wurde eine geografische Geschäftsstellenstruktur entwickelt, die möglichst wenig Bestandsaustausch zwischen den Partnern erforderte. „Unsere Partner erscheinen täglich bei ihrer Filiale und werden so besser durch das Unternehmen unterstützt und geführt“, erklärt Winfried Dietterle, Leiter Vertriebscontrolling bei ARAG.

### Visualisierungsszenarien auf Knopfdruck

Das Unternehmen führte mit Hilfe von Beratern eine geografische Analyse der Bestände und Arbeitsschwerpunkte seiner Partner durch und visualisierte diese mit Hilfe der PTV-Software. Daraufhin wurde evaluiert, welche Partner zukünftig den neuen Geschäftsstellen zugeordnet werden und welche weiterhin frei arbeiten, also nicht disponibel bleiben.

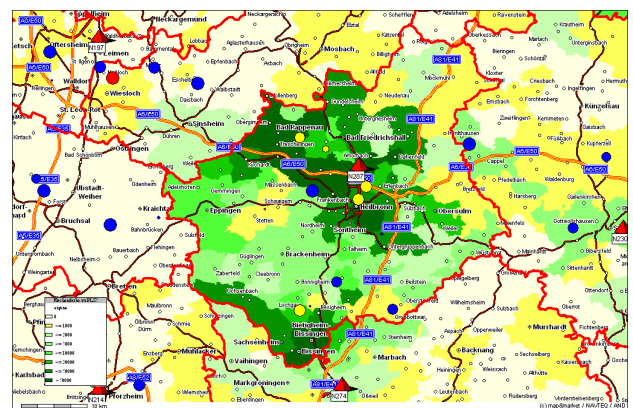
Dietterle beschreibt, wie die Gebietsdirektoren von ARAG im Rahmen von Workshops eine Standortplanung vornahmen: „Auf Knopfdruck veranschaulicht

die Softwarelösung auf der Karte schnell, wie die Bestandsverteilung einer geplanten Geschäftsstelle an einem bestimmten Ort aussehen würde. So konnten wir gemeinsam planen, wo wir Geschäftsstellen einrichten und welche Partner wir diesen zuordnen.“

Dietterle lobt die detaillierten Karten, durch die sich viele unklare Bestände einordnen ließen: „Wählten wir eine hohe Zoomstufe, bekamen wir ein präzises Bild von der fraglichen Umgebung – das erleichterte häufig Entscheidungen.“

### Fundierte Planung für ein optimales Ergebnis

Das Rechtsschutzunternehmen arbeitet weiter am Planungsprozess, um neu hinzukommende Faktoren wie personelle Veränderungen einzubeziehen. Der gesamte Bestandsaustausch soll erst in einigen Jahren abgeschlossen sein – das heißt, dass der Prozess zwar über einen langen Zeitraum, aber dafür fundiert abläuft. Regelmäßig werden die monatlichen Fortschritte dokumentiert und innerhalb des Unternehmens kommuniziert.



Standortplanung von Geschäftsstellen mit PTV Map&Market

Auch Harald Knoll von der Unternehmensberatung Business & Seele freut sich über die positiven Resultate des von ihm erfolgreich eingeführten Projektes, welches ARAG seit Ende 2005 selbständig weiterführt: „Durch die detaillierten Darstellungen mit PTV Map&Market wurden die Gebiete geografisch transparent. Folglich haben wir viele Optimierungen erst während des Projekts erkannt und auch umgesetzt.“ Der „ARAG Rechtsnavigator“ steht nun für seine Kunden stets am richtigen Ort zur Verfügung.