



20.11.2024

Digitale Transformation bei der HUK-COBURG

Wissensmanagement als erfolgreiches Change-
Instrument in einem traditionellen Konzern

SIMPLE
SERVICES
GREAT
EXPERIENCE

HEUTE SIND WIR DEUTSCHLANDS MARKTFÜHRER IN DER KFZ- VERSICHERUNG.



Erfolgreich

≠

Zukunftsfähig



HUK-COBURG

Aus Tradition günstig



Abteilung Digitale Services



Ziel

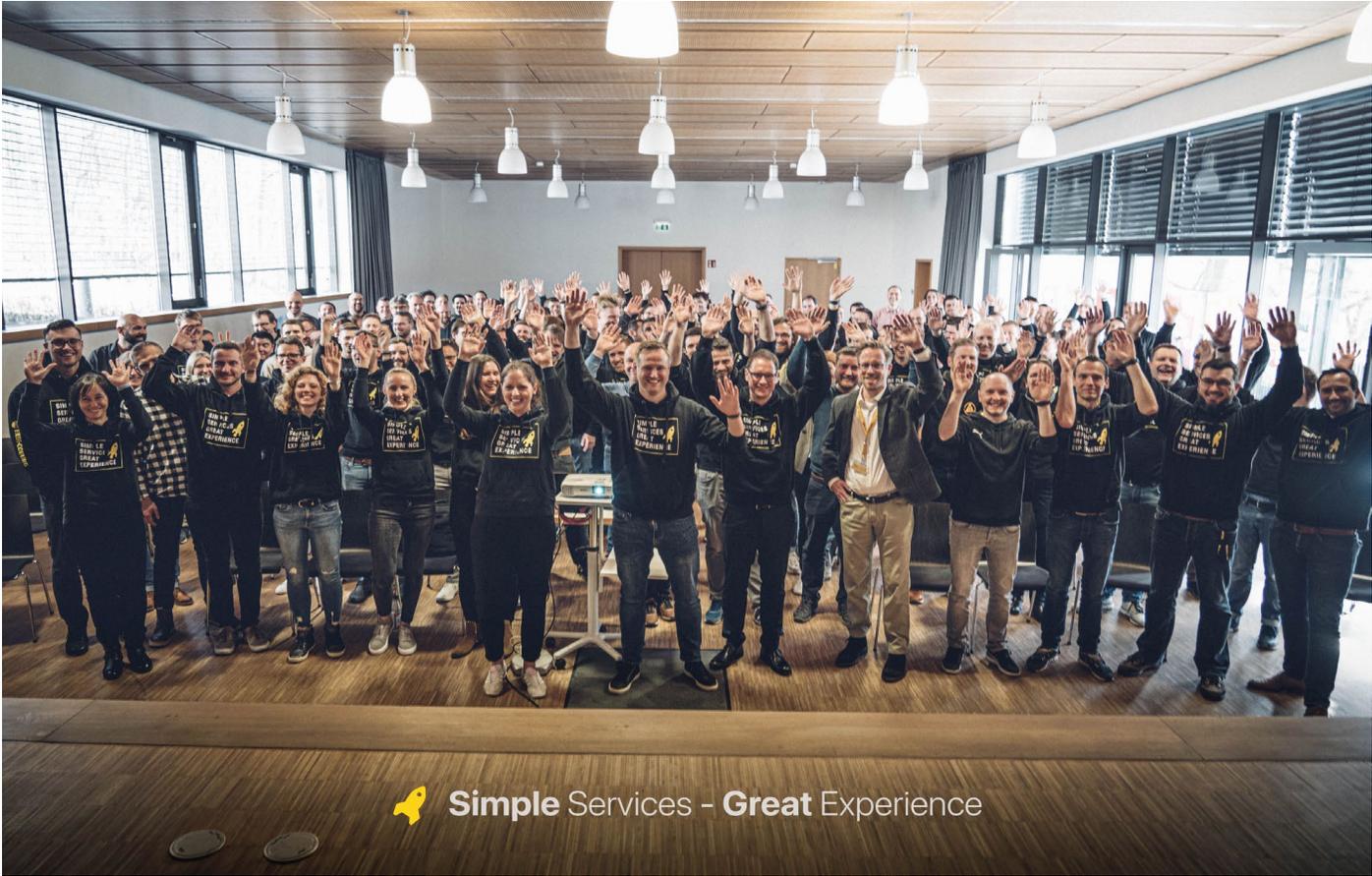
Vom reinen
Versicherungsunternehmen hin zum
**digitalen Partner und Assistenten in
den Ökosystemen „Mobilität“,
„Zuhause“ und „Gesundheit.“**



Werte

Wir agieren **offen und transparent.**
Wir sind **mutig.**
Wir denken **out of the box** und **hinterfragen.**
Wir setzen immer beim **Kunden** an.

Von 0 auf 120 in einem Jahr





Unser Anspruch findet sich
heute auch im
Abteilungs-Claim wieder.

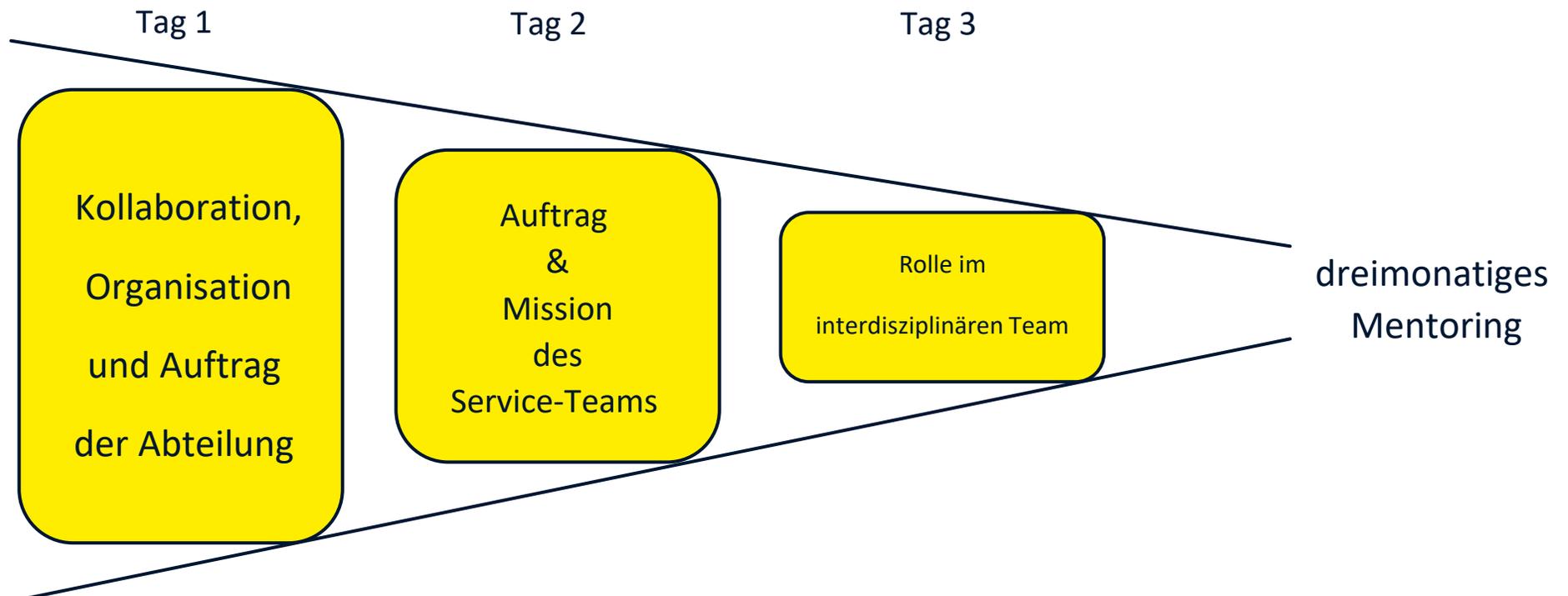
SIMPLE
SERVICES
GREAT
EXPERIENCE

Aufbau & Etablierung eines Knowledge Managements

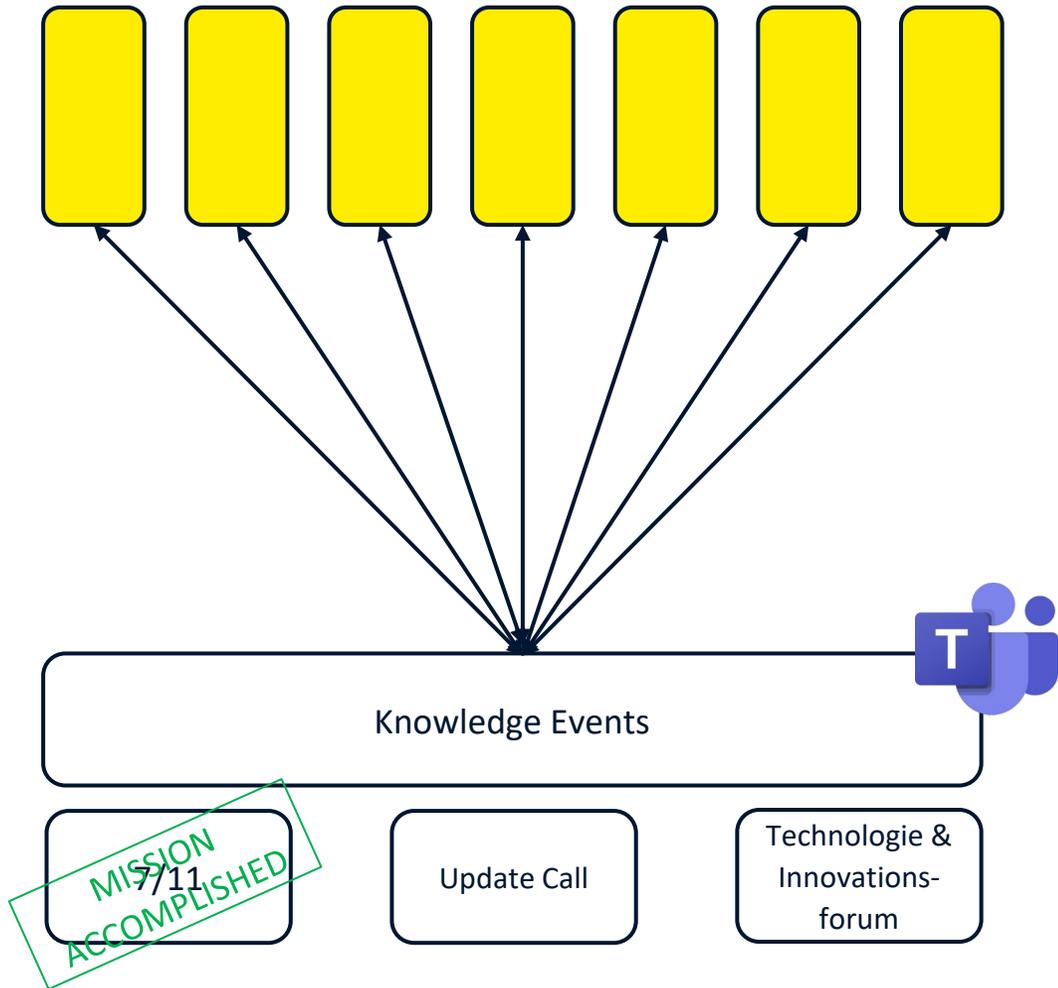


Herausforderung: Onboarding

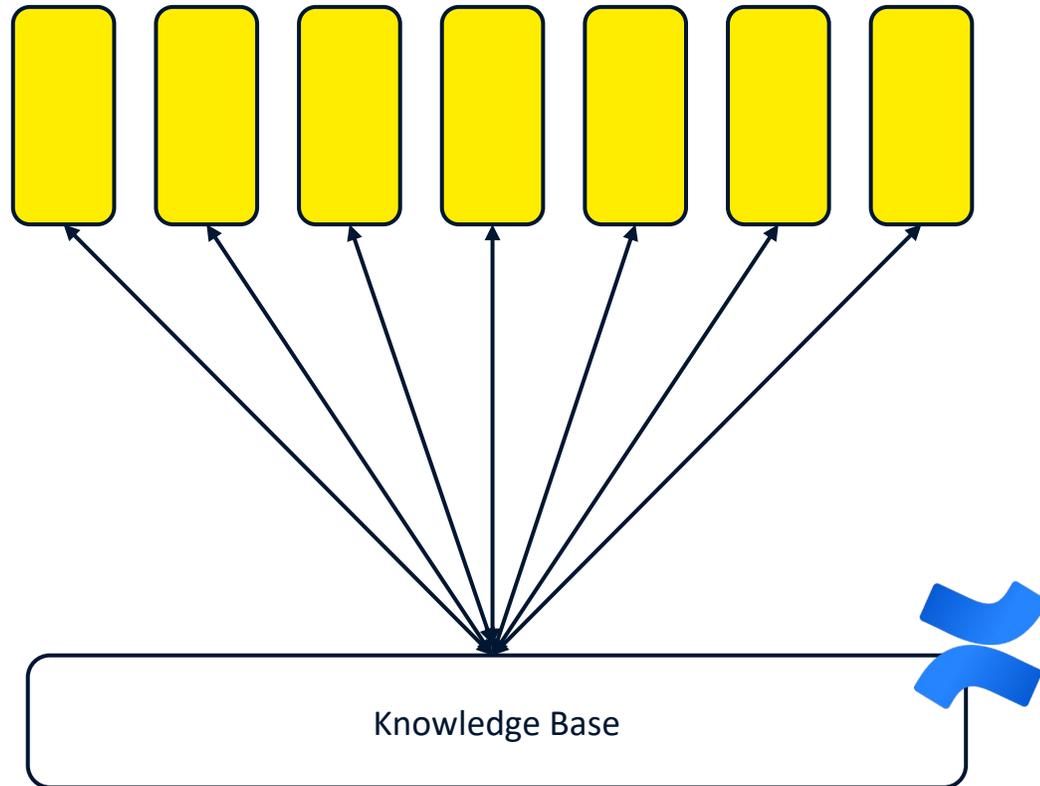
Dreistufiges Onboarding-Konzept



Herausforderung: Wissen teilen



Herausforderung: Wissen speichern



01

Wie können Werte und Kultur in der Kollaboration vermittelt werden?

02

Wo macht vereinheitlichen & individualisieren Sinn?

03

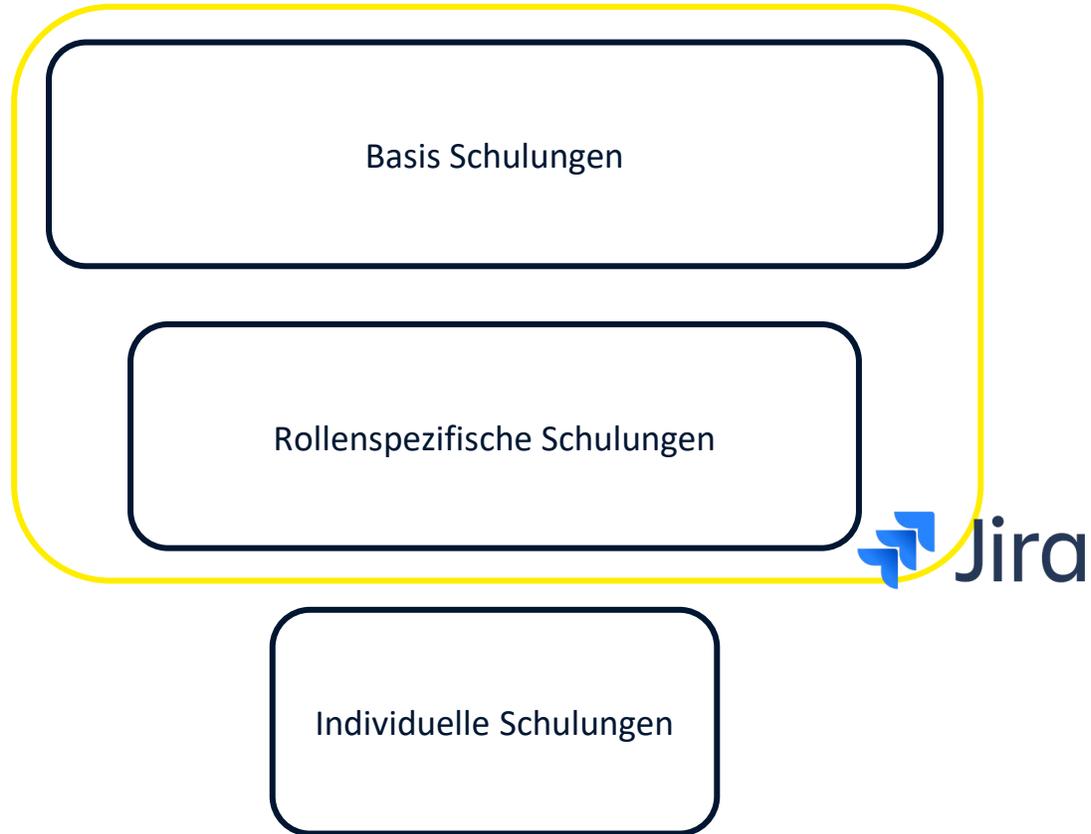
Wie kann der User noch schneller an Informationen/ Wissen kommen?

04

Welche Features helfen dem User?

Herausforderung: Wissen aktualisieren (Bereich Qualifizierung)

Qualifizierungs-Funnel



Beispiel

Qualifizierungen Digitale Services

Durchschn. Schulungsanzahl je Service

Bisher verbrauchtes Schulungsbudget

Top 3 besuchte Schulungen je Rolle & Service

1. xxx 2. xxx 3. xxx



Key Take Aways

- 01 | Orientiere dich an den Bedürfnissen und Herausforderungen der User.
- 02 | Gehe iterativ vor und verprobe neue Herangehensweisen.
- 03 | Schaffe die Rahmenbedingungen um dein Konzept ins daily business zu integrieren.
- 04 | Zeige den Usern ihre Vorteile dadurch auf und lasse sie Teil der Entwicklung sein.



Knowledge Management
enables
Change.



Vielen Dank!

Daniela Hügler



LinkedIn

**SIMPLE
SERVICES
GREAT
EXPERIENCE**