



Kategorie	Personalentwicklung/Qualifizierung – Nr. 02
Projekttitel	erKundenprozess
Zusammenfassung des Projektes	<p>Die HUK-COBURG entwickelte einen Telematik-Tarif. Ein Sensor an der Windschutzscheibe in Kombination mit einer App ermöglicht, das Fahrverhalten zu erfassen. Die App bietet weitere Vorteile, z. B. Autoservice. Dieses Produkt wurde agil entwickelt. Zwar konnte ein Teil der Mitarbeiter an einem Test teilnehmen, doch nicht alle Zielgruppen konnten so hautnah den Prozess miterleben. Es war die Idee für „erKundenprozess“ geboren – eine Simulation der Customer Journey. Wie kann ein E-Learning bereits weit vor Produktionsstart konzipiert und produziert werden, wenn wir heute nicht absehen können, welchen Veränderungen wir schon morgen gegenüber stehen? Mit „erKundenprozess“ ist es gelungen, ein E-Learning zu erstellen, mit dem man sehr flexibel auf die Neuerungen reagieren kann. Der Mitarbeiter hat so im „moment of need“ die aktuellsten Informationen parat.</p>

HUK-COBURG
Bahnhosplatz
96444 Coburg

Ansprechpartner:
Herr Frank Komolka
Tel. 09561 9647479

Frank.Komolka@huk-coburg.de