

Agile-Innovation bei Guardian dank modernem Ideenmanagement



BRANCHE:

Finanzdienstleistungen

REGION:

USA

BESCHÄFTIGTE:

9.000

PLANVIEW PRODUKT:



PLANVIEW SOLUTION:

Planview Innovationsmanagement

DIE HERAUSFORDERUNG

In Anbetracht des technologischen Fortschritts und des Wandels in der Finanzbranche war dem Management von Guardian bewusst, dass das Geschäft auf neue und innovative Art und Weise wachsen muss. Daher wandte sich Guardian an die mehr als 9.000 Mitarbeiter und sein Netzwerk mit über 2.500 Finanzberatern, darunter alles von Big-Data-Experten bis hin zu jenen, die täglich im Kontakt mit Kunden stehen. Aus der Überzeugung heraus, dass die besten Innovationen durch Kooperation und gemeinsame Lernerfahrungen entstehen, suchte Guardian nach einer Lösung, mit der Ideen aus allen Ecken zusammengetragen werden und Innovation in das gesamte Ökosystem einfließen kann.

DIE LÖSUNG

Die Innovationsmanagementlösung von Planview bildete die Grundlage für ein umfassendes Innovationsmanagementprogramm, an dem alle Bereiche der Guardian-Community beteiligt sind, von Mitarbeitern und Finanzvertretern bis zu externen Partnern und Universitäten. Dieser Wandel in Bezug auf Zusammenarbeit und kreative Interaktion von der Basis an aufwärts ermöglichte Guardian, Ideen zu entwickeln und Lösungen umzusetzen, die den wachsenden Bedürfnissen der immer stärker digitalisierten Welt gerecht werden.



„Unglaublich aber wahr: Was wir früher in drei bis sechs Monaten geschafft haben, können wir jetzt in wenigen Wochen umsetzen.“

– KRISTOPHER IRELAND,
TECHNOLOGY &
INNOVATION STRATEGIST

ÜBER GUARDIAN

Mit einem breiten Spektrum an Versicherungs- und Finanzprodukten für Privatpersonen und den Arbeitsplatz sowie mit staatlich geförderten Programmen hilft Guardian täglich 29 Millionen Amerikanern dabei, ihre Zukunft zu sichern. Das Fortune-500-Unternehmen hat in den 160 Jahren seit seiner Gründung eine große Community mit mehr als 9.000 Guardian-Mitarbeitern und einem Netzwerk aus über 2.500 Finanzvertretern aufgebaut.

DIE HERAUSFORDERUNG: UNTERSTÜTZUNG AGILER ARBEITSWEISE – DER MENSCH IM ZENTRUM DER INNOVATION

Die Finanzdienstleistungsbranche muss nicht mehr zwischen traditionellen Geschäftsmethoden und neuen Arbeitsweisen entscheiden, da ein endgültiger Weg bereits eingeschlagen wurde. Was mit der Einführung des ersten Smartphones begann, wurde im Laufe einer Generation zu mehr als zwei Milliarden Konsumenten, die mobilen Handel betreiben. Finanzdienstleister stehen daher vor dem bedeutendsten Wandel seit der industriellen Revolution. Und nicht nur die Technologie verändert die Prozesse, auch die wandelnden Erwartungen und Bedürfnisse der Konsumenten setzen neue Standards. Guardian begrüßt diese Revolution.

Guardian ist der Meinung, dass Innovation und Erfahrung am besten zusammen funktionieren. Aufgrund der 160-jährigen Unternehmensgeschichte wusste das Management, wo der Ausgangspunkt für eine auf den Menschen ausgerichtete Innovation lag, die den modernen und mündigen Konsumenten gerecht wird: bei der Expertise aller 9.000 Mitarbeiter.

Guardian legte die anspruchsvolle Herausforderung, ein riesiges Basisinnovationsprogramm für das gesamte Unternehmen einzuführen und zu erweitern, in die Hände von Kristopher Ireland, Technology & Innovation Strategist. Kristopher Ireland und sein Team begannen mit der Suche nach Technologielösungen, die leistungsstark genug waren, Ideen aus dem gesamten Ökosystem von Guardian zu erfassen, für die Bewertung und Weiterentwicklung zu zentralisieren, und die zudem einen Überblick über den gesamten Lebenszyklus jedes neuen Konzepts bieten. Darüber hinaus musste die Lösung flexibel und taktisch in die Agile-Umgebung von Guardian integriert werden können, um Innovationen direkt in die Agile Release Trains (ARTs) – langjährige, funktionsübergreifende Teams, deren Fokus auf maximalem Mehrwert für Kunden liegt – einfließen zu lassen.

DIE LÖSUNG: TECHNOLOGISCHER FORTSCHRITT FÜR BESSERE ZUSAMMENARBEIT UND SCHNELLERE INNOVATION

Das Management von Guardian war der festen Überzeugung, dass die Köpfe der Mitarbeiter und Partner voll von Ideen waren, mit denen das Unternehmen die sich rasend schnell verändernden Kundenbedürfnisse vorhersagen und erfüllen konnte. Unter Einsatz der Planview Innovationsmanagementlösung haben Kristopher Ireland und sein Team „The Idea Marketplace“ entwickelt. Dieser Ideenmarkt ist die zentrale Anlaufstelle für Mitarbeiter-Challenges, Design- und Ideen-Workshops sowie Hackathons.

Die Innovationsmanagement-Plattform von Planview half Guardian dabei, unternehmensweit zu Ideen aufzurufen, mit denen Produkte oder Prozesse so verbessert werden können, dass sie das Potenzial zur Revolutionierung der Finanzdienstleistungsbranche haben. Der Fokus lag auf Themen wie Automatisierung, Big Data, Cloud, Sicherheit und Digital Engagement, und das Ziel war, bestimmte Leistungen wie Umsatzsteigerungen, Kostenreduzierungen, verbessertes Risikomanagement sowie höhere Kundenbindung zu erbringen.

Product Owners (POs), Product Managers (PMs) und ART-Teammitglieder konnten nun genauso einfach mit den Kollegen zusammenarbeiten und brainstormen, die Tausende Kilometer weit weg waren, wie mit denen aus dem Büro nebenan. „Wir konnten das Mitarbeiterengagement bei unseren Innovationsprozessen enorm steigern“, sagt Kristopher Ireland. „Alle Ideen, die eine Mitarbeiter-Challenge gewonnen hatten und weiter verfolgt wurden, kamen auf den Idea Marketplace. Darauf hatte jeder im Unternehmen Zugriff, sodass sie den Status der Idee verfolgen konnten, von Konzept über Prototyp und MVP (Minimum Viable Product) bis zur möglichen Markteinführung“, fährt Ireland fort. „Die Gewinnerideen wurden im nächsten PI (Program Increment) umgesetzt. Unglaublich aber wahr: Was wir früher in drei bis sechs Monaten geschafft haben, können wir jetzt in wenigen Wochen umsetzen.“

Unabhängig davon, ob eine Idee direkt umgesetzt oder zunächst zurückgestellt wurde – mit der Lösung von Planview konnte Guardian den Teams ganz einfach die Möglichkeit geben, Ideen ganz nach ihren Bedürfnissen und Leidenschaften zu entwickeln. „Vorangetrieben wurden der Wandel und die Entwicklung unserer Innovationskultur nur aufgrund des Basisansatzes bei der Ideenfindung“, so Kristopher Ireland.

DIE ERGEBNISSE: VERBESSERTE GESCHÄFTSERGEBNISSE DURCH EINE LEISTUNGSSTARKE IDEEN-PIPELINE

Seit der Einführung des verbesserten Innovationsprogramms 2018 hat Guardian über 70 Challenges, Pitch-Slams und Hackathons durchgeführt. Mehr als 7.000 Mitarbeiter sowie über 60 Partner und mehr als ein Dutzend Universitäten haben an den verschiedenen Challenges und Events teilgenommen. Dank dieses überragenden Engagements konnte Guardian über 100 Prototypen entwickeln und fast 150 neue Ideen umsetzen.

Die entwickelten Ideen reichten von einem Kontaktvermittlungsservice zwischen potenziellen Kunden und den richtigen Beratern bis hin zu neuen Möglichkeiten des Technologieeinsatzes für wertvollere Kundeninteraktionen. Andere Transformationsinnovationen haben zu Verbesserungen in der Betriebseffizienz geführt, sodass Finanzberater mehr von ihrer Zeit für Menschen als für Papierkram aufwenden können.

Der „Innovationsenthusiasmus“ bei Guardian, wie Kristopher Ireland es nennt, „hat die Zusammenarbeit und die Kreativität unserer Mitarbeiter enorm vorangetrieben. Jetzt, da wir Innovationen unmittelbar in unsere agilen Arbeitsmethoden einfließen lassen, kann Guardian schneller neue Ideen generieren und Lösungen auf allen Produktlinien umsetzen.“

DIE ZUKUNFT: JETZT UMSETZEN, WAS KUNDEN AUCH IN ZUKUNFT WICHTIG IST

Was wäre, wenn Sie in der Zukunft als Belohnung für gute Mundhygiene Rabatte auf Ihre Zahnversicherung bekämen? Oder wie wäre es, wenn Sie nie wieder einen Versicherungsschaden manuell anzeigen müssten? Sein umfassendes Innovationsprogramm will Guardian dafür nutzen, die organisatorische Effizienz zu verbessern und ein differenziertes Kundenerlebnis zu bieten.

Guardian plant, weiter auf der Planview Plattform aufzubauen, berichtet Kristopher Ireland: „Wir möchten die Plattform möglicherweise für ein Simulationslabor nutzen, über das Guardian Feedback zu laufenden Prozessen und in der Entwicklung befindlichen Prototypen erhalten kann.“ Mit dieser Innovationsmentalität und stets der richtigen Lösung parat ist Guardian gut aufgestellt, um seine Position als eines der größten und am besten bewerteten Versicherungsunternehmen der USA zu behalten.

Weitere Informationen zu den Vorteilen von Planview® Lösungen für Ihr Unternehmen finden Sie unter [Planview.com/de](https://www.planview.com/de).

planview®