



## ec4u unterstützt das CRM-Programmmanagement der Suva in der strategischen Neuausrichtung des CRM

# suva

### Kunde

Suva

### Branche

Versicherung

### Rolle der ec4u

- Business & Strategy Consulting
- Change Management
- Programmmanagement
- Durchführung von Management-Workshops
- Erstellung von Entscheidungsvorlagen für den CRM-Lenkungsausschuss und Teilnahme an Sitzungen

### Ziele und Nutzen

- Erarbeitete CRM-Definition für die Suva
- Einheitliches CRM-Zielbild für die Suva
- Systematisierung der organisatorischen Verantwortlichkeiten bei der Projektdurchführung innerhalb des CRM-Programms
- Methodische Unterstützung bei der Meilensteinplanung für das CRM-Programm
- Erarbeitung einer fachlichen CRM-Betriebsorganisation

### Technologie

- SAP CRM 5.0
- Suva-Bestandssysteme

ec4u expert consulting ag  
Zur Gießerei 19-27B  
76227 Karlsruhe  
Tel.: +49 (0) 721 46 476-100  
Fax: +49 (0) 721 46 476-299  
info@ec4u.de  
www.ec4u.de

Einzentraler Erfolgsfaktor von CRM bei Suva ist das fachliche CRM-Programmmanagement. Die fachliche Unterstützung der Leistungsprozesse in der Erarbeitung einer ganzheitlichen und nachhaltigen CRM-Konzeption, die mit der Expertise der ec4u angereichert sind, sichert den Erfolg von CRM bei der Suva.

### ÜBER DIE SUVA

Suva mit Hauptsitz in Luzern ist die größte Trägerin der in der Schweiz obligatorischen Unfallversicherung und hat 2.900 Mitarbeitende. Das Dienstleistungsspektrum umfasst Prävention, Versicherung und Rehabilitation von Unfällen und Berufskrankheiten. Suva versichert über 110.000 Unternehmen bzw. 2 Mio. Beschäftigte und Arbeitslose. Seit 2005 führt sie im Auftrag des Bundes auch die Militärversicherung. Die Suva ist ein Unternehmen des öffentlichen Rechts, das selbsttragend und ohne öffentliche Gelder tätig ist. Gewinne werden in Form von Prämienenkungen an die Versicherten weiter gegeben. Im Geschäftsjahr 2008 erreichte Suva ein Prämienvolumen von 4,4 Mrd. CHF.

### AUSGANGSSITUATION

Zu Beginn des fachlichen CRM-Projekts mit der ec4u stand die Suva vor der Herausforderung das neu geschaffene CRM-Programmmanagement in den einzelnen Leistungsprozessen als übergreifende Koordinationsstelle für CRM zu etablieren. Die Zielsetzung des Projekts war die Schaffung eines CRM-Zielbilds für die Suva, um die technische Einführung von SAP CRM für die unterschiedlichen Leistungsprozesse der Suva mit fachlichen Maßnahmen des CRM-Programmmanagements zu begleiten. Zudem sollten organisatorische und fachliche Lösungskonzepte für CRM mit Best Practices aus anderen Projekten der ec4u angereichert werden.

### LÖSUNGSANSATZ

Zu Projektbeginn führte ec4u gemeinsam mit der Suva Management-Workshops durch, um die Erwartungen der Leistungsprozesse an CRM zu dokumentieren und analysieren. Die Ergebnisse der Management-Workshops dienten als Basis

zur Identifizierung von Handlungsfeldern und Ableitung von unterstützenden Maßnahmen im Rahmen des CRM-Programmmanagements. Die getroffenen Maßnahmen waren fachlicher Art und unterstützten insbesondere das Change Management innerhalb der Suva hinsichtlich CRM.

### ROLLE DER EC4U

*Die Unterstützung der ec4u ist ein zentraler strategischer Erfolgsfaktor unseres CRM-Programms.*

Stefan Kurmann,  
CRM-Programm-Manager, Suva

Die ec4u bereitete die Management-Workshops gemeinsam mit dem CRM-Programmmanagement vor, moderierte Workshops und dokumentierte die Workshopergebnisse. Darüber hinaus unterstützten die ec4u-Mitarbeiter das CRM-Programmmanagement bei der Erarbeitung einer organisatorischen Lösung für die Zusammenarbeit der Leistungsprozesse mit dem CRM-Programmmanagement.

Im weiteren Verlauf der Zusammenarbeit unterstützt die ec4u das CRM-Programmmanagement als „Trusted Advisor“ um CRM-spezifische Fragestellungen zu diskutieren, mit neuen Ideen anzureichern und neue Konzepte für das CRM-Programmmanagement zu erarbeiten. Darüber hinaus unterstützte die ec4u innerhalb des CRM-Lenkungsausschusses durch Vorstellung von Konzeptionen und der Herbeiführung von Entscheidungen für das CRM-Programmmanagement.