



Case Study | INTER Versicherungsgruppe

Schadenvorfälle automatisiert bearbeiten

Das Projekt

Start	Januar 2015
Ende	Januar 2017
Laufzeit	24 Monate



Die Herausforderung

Viele Versicherer wollen im Segment der Kompositversicherung wachsen, doch das Potenzial ist begrenzt. Auch die Herausforderung, den steigenden Kundenansprüchen und den sehr vielschichtigen Prozessen gerecht zu werden, wird fortwährend grösser. Neue, innovative Produkte einzuführen, funktioniert nur in einer beweglichen Systemlandschaft. Oft fehlen die nötigen Ressourcen und flexible hostbasierte Systeme. So wie im Fall der INTER Versicherungsgruppe: Die bisherige Systemlandschaft beruhte auf einem rein schlüsselbasierten Altsystem. So gab es zum Beispiel keine Anbindung an den Postkorb, was einen hohen manuellen Eingabeaufwand erforderte. Auch fehlten Plausibilitätsprüfungen, um falsche Eingaben auszuschliessen.

Die grösste Herausforderung allerdings war es, das neue Schadensmanagementsystem in|sure General Claims der adesso insurance solutions in diese bestehende Systemlandschaft über alle Sparten hinweg zu integrieren, während zum gleichen Zeitpunkt die Sparte Lebens- und Krankenversicherung in ein übergeordnetes Grossprojekt integriert wurde. Das machte eine flexible Umplanung aufgrund fehlender Ressourcen im Data Warehouse und SAP-Umfeld notwendig sowie die Anbindung der Schnittstellensysteme über Rückschreibung.

Gleichzeitig wurde eine weitere umfassende und komplexe Umstellung während des Grossprojekts nötig: der Umstieg des Drucksystems M-Text von der alten HOST-basierten Version auf die neue und modernere PC-basierte Version M-Text c/s.

Auch die Integration der gewerblichen Haftpflicht- und Sachversicherung inklusive der technischen Versicherungen, die einige fachliche Besonderheiten mit sich bringt, machte weitere Softwareanpassungen notwendig. Nur so konnte die komplette Breite der INTER-Gewerbeprodukte schadenseitig vollständig in|sure General Claims unterstützen.

Während der gesamten Migration durfte der reguläre Arbeitsablauf nicht beeinflusst werden und nach Produktivstellung sollten sich die Mitarbeiter schnell in das neue System einarbeiten können.

Der Kunde

INTER Versicherungsgruppe

Die INTER Versicherungsgruppe ist ein unabhängiger Versicherungskonzern, der eine umfassende Produktpalette für Privat- und Gewerbekunden anbietet. Spezielle Angebote richten sich insbesondere an Kunden aus dem Heilwesen und dem Handwerk. Der INTER Versicherungsverein aG nimmt im Wesentlichen eine Holdingfunktion für die unmittelbar oder mittelbar gehaltenen Tochtergesellschaften wahr. Seine Wurzeln reichen bis in das Jahr 1926 zurück. Heute sind über 1.500 Mitarbeiter im Innen- und Aussendienst beschäftigt.

Infrastruktur des Kunden

Anwendung: **SAVAG**

Betriebssystem: **IBM z/OS**

Datenbankmanagementsysteme (DBMS): **IBM DB/2**

„Durch die einheitlichen Oberflächen und die nutzerfreundliche Bedienung über alle Sparten hinweg war der Übergang in das neue Schadenssystem für die Anwender problemlos und ohne grösseren Schulungsaufwand sofort bedienbar. Das Projekt Schaden war aufgrund der hervorragenden und freundschaftlichen Zusammenarbeit mit den adesso-Kollegen ein voller Erfolg.“

Klaus Schroth, Leiter Komposit Zentraler Schadenservice

Projektverlauf	2015	2016	2017
Projektstart Integration Schadenmanagementsystem	⬡		
Produktivsetzung Unfall		⬡	
Produktivsetzung Haftpflicht & Hausrat		⬡	
Produktivsetzung Wohngebäude und Glas		⬡	
Produktivsetzung Sachgewerbe			⬡

Die Lösung

Durch Migration der Standardsoftware für das Schadenmanagementsystem in|sure General Claims war es der INTER Versicherungsgruppe möglich, alle Geschäftsvorfälle einfach und übersichtlich abzubilden. Die Software konnte auch alle vorhandenen Umsysteme reibungslos über standardisierte Schnittstellen anbinden und somit eine störungsfreie Integration gewährleisten.

Das neue Schadenmanagementsystem ermöglicht eine Benutzung ohne Systemwechsel. Die Mitarbeiter können jetzt die gesamte Schadensachbearbeitung – von der Anlage über die Bearbeitung bis hin zur Zahlung, inklusive einer revisionssicheren Dokumentation in einem System – abwickeln. Das erhöht die Produktivität der Mitarbeiter und den Bedienkomfort. Die ehemalige Nutzung von verschiedenen nicht kompatiblen und fehleranfälligen Systemen gehört damit der Vergangenheit an.

Der Projektverlauf

Zu Projektbeginn definierte die INTER konkrete Zielsetzungen für die künftige Zusammenarbeit mit der adesso insurance solutions. Die Integration eines neuen Schadenmanagementsystems in die bestehende Systemlandschaft der INTER stand hierbei im Fokus. Bereits drei Monate vor Erreichung des ursprünglichen Meilensteins konnte adesso insurance solutions eine erste Testversion zur Verfügung stellen. Die Produktivnahme von in|sure General Claims als Schadensystem im Bereich Unfall erfolgte kurze Zeit später. Die weiteren Schadensysteme folgten im Dreimonatsrhythmus. Die Zukunft: Das Projekt rund

um die in|sure-Produktfamilie wird 2017 und 2018 komplettiert mit den noch ausstehenden Komponenten für die Bestandsführung in der Sachversicherung.

Das Ergebnis

Dank eines besseren Handlings und umfangreicherer Daten sowie benutzerfreundlicher Bedienung der neuen Anwendung konnte die INTER Versicherungsgruppe mit dem neuen System eine Zeiterparnis von 50 Prozent bei der Schadenneuanlage erreichen.

Die erfolgreiche Integration des kompletten Schadensystems und damit ein sukzessiver Go-live für sämtliche Privat- und Gewerbesparten (ohne den Bereich Kfz) erfolgte in partnerschaftlicher Zusammenarbeit zwischen der INTER und der adesso insurance solutions innerhalb kürzester Zeit.



adesso insurance solutions
Schweiz GmbH

Elisabethenanlage 9
CH-4051 Basel

T +41 58520 - 9720
E info@adesso-insurance-solutions.ch