

Étude de cas | INTER Versicherungsgruppe

Traiter les sinistres de manière automatisée

Le projet

Début	Janvier 2015
Fin	Janvier 2017
Durée	24 mois



Le défi

De nombreux assureurs souhaitent se développer dans le segment des assurances mixtes mais le potentiel est limité. Le défi de répondre aux exigences croissantes des clients et aux processus très complexes est également en constante augmentation. L'introduction de nouveaux produits innovants ne fonctionne que dans un environnement système agile mais les ressources nécessaires et les systèmes flexibles basés sur l'hôte font souvent défaut. C'est le cas du Groupe d'assurances INTER : l'environnement système précédent s'appuyait sur un ancien système basé uniquement sur des clés. Il n'y avait par exemple pas de connexion à la boîte aux lettres, nécessitant une saisie manuelle importante. Il manquait également des contrôles de plausibilité pour exclure les saisies erronées.

Le plus grand défi a toutefois été d'intégrer le nouveau système de gestion des sinistres in|sure General Claims d' adesso insurance solutions dans toutes les branches au sein de cet environnement système existant, alors que la branche assurance vie et maladie étant en train d'être intégrée dans un grand projet d'ordre supérieur. Cela a nécessité une re planification flexible en raison du manque de ressources dans le Data Warehouse et l'environnement SAP, ainsi que la connexion des systèmes d'interface via la réécriture.

Parallèlement, un autre changement global et complexe a été nécessaire pendant le grand projet : le passage du système d'impression M-Text de l'ancienne version basée sur HOST à la nouvelle version plus moderne basée sur PC M-Text c/s.

L'intégration de l'assurance responsabilité civile commerciale et de l'assurance choses, y compris les assurances techniques, qui implique quelques particularités techniques, a également nécessité d'autres adaptations du logiciel. Ce n'est que de cette façon que la gamme complète des produits commerciaux côté sinistres du Groupe d'assurances INTER a pu être entièrement prise en charge par in|sure General Claims.

Tout au long de la migration, le déroulement régulier du travail ne devait pas être influencé et après la mise en œuvre, les collaborateurs devaient pouvoir se familiariser rapidement avec le nouveau système.

À propos du client

INTER Versicherungsgruppe

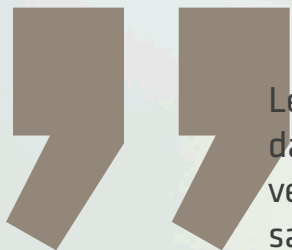
INTER Versicherungsgruppe est un groupe d'assurances indépendant qui propose une gamme complète de produits aux particuliers et professionnels. Des offres spéciales s'adressent notamment aux clients des secteurs de la santé et de l'artisanat. INTER Versicherungsgruppe assume essentiellement une fonction de holding pour les filiales détenues directement ou indirectement. Ses racines remontent à l'année 1926. Aujourd'hui, elle emploie plus de 1 500 personnes dans les services internes et externes.

Infrastructure du client

Application : **SAVAG**

Système d'exploitation :
IBM z/OS

Systèmes de gestion de base de données (DBMS) : **IBM DB/2**



Les interfaces uniformes et l'utilisation conviviale dans toutes les branches ont permis la transition vers le nouveau système de gestion des sinistres sans difficultés pour les utilisateurs, qui ont pu l'utiliser immédiatement sans avoir à suivre une formation poussée. Le projet Sinistres a été une réussite totale en raison de l'excellente et amicale collaboration avec les collègues d'adesso. »

Klaus Schroth – Responsable Assurance mixte Service central des sinistres



Déroulement du projet

	2015	2016	2017
Lancement du projet d'intégration du système de gestion des sinistres	⬡		
Mise en production accident		⬡	
Mise en production responsabilité civile et accidents		⬡	
Mise en production résidentiel & verre		⬡	
Mise en production assurance commerciale			⬡

La solution

Grâce à la migration du logiciel standard pour le système de gestion des sinistres in|sure General Claims, INTER Versicherungsgruppe a pu reproduire toutes les transactions commerciales de manière simple et claire. Le logiciel a également pu relier sans problème tous les systèmes périphériques existants via des interfaces standardisées, garantissant ainsi une intégration sans faille.

Le nouveau système de gestion des sinistres permet une utilisation sans changement de système. Les collaborateurs de l'INTER Versicherungsgruppe peuvent désormais traiter les sinistres de manière automatisée de la création au paiement, tout en bénéficiant d'une documentation conforme aux standards de révision. Cela augmente la productivité des collaborateurs et le confort d'utilisation. L'ancienne utilisation de différents systèmes incompatibles et sujets à des erreurs fait désormais partie du passé.

Le déroulement du projet

Au début du projet, INTER a défini des objectifs concrets pour la future collaboration avec adesso insurance solutions. L'intégration d'un nouveau système de gestion des sinistres dans l'environnement système existant de l'INTER se trouvait au centre des préoccupations. Trois mois avant d'entamer l'étape initiale, adesso insurance solutions a pu mettre à disposition une première version test. La mise en œuvre d'in|sure General Claims comme système de gestion des sinistres dans le domaine Accidents a eu lieu peu de temps après. Les autres systèmes de sinistres ont suivi à un rythme trimestriel. Le projet autour de la famille de produits in|sure sera complété en 2017 et 2018 avec les composants

encore manquants pour la gestion du portefeuille des assurances choses.

Le résultat

Grâce à une manipulation plus conviviale et à des données plus complètes ainsi qu'à une utilisation facile de la nouvelle application, INTER Versicherungsgruppe a pu réaliser un gain de temps de 50% lors de la création de nouveaux sinistres avec le nouveau système.

L'intégration réussie du système complet de gestion des sinistres et donc un Go-live successif pour toutes les branches privées et commerciales (à l'exception du secteur automobile) ont été réalisées dans un délai très court grâce à une collaboration étroite entre INTER et adesso insurance solutions.



adesso insurance solutions
Schweiz GmbH

Elisabethenanlage 9
CH-4051 Basel

T +41 58520 - 9720

E info@adesso-insurance-solutions.ch