



Basler Versicherung optimiert den Service für Vermittler und Kunden

Die Schweizer Versicherung bietet Effizienz, Flexibilität und schnelle Markteinführung mit Guidewire

CASE STUDY



„Guidewire bietet die ausgereifteste Lösung auf dem Markt. Uns gefiel auch die Professionalität der Guidewire-Mitarbeiter.“

—Urs Bienz, Chief Operating Officer, Basler Versicherungen

Die Basler Versicherung AG ist eine Schweizer Versicherung für Privat- und Firmenkunden mit einer über 150-jährigen Geschichte. Sie gehört zur Baloise Group, die auch in Deutschland, Belgien und Luxemburg tätig ist.

Die Basler Versicherung AG hat ihren Firmensitz in der Schweiz in Basel und bietet Versicherungs- und Rentenlösungen sowie Banking-Services für Privatpersonen und kleine, mittelgroße und große Unternehmen. Die Nichtleben-Produkte der Basler umfassen allgemeine Sach- und Haftpflichtversicherung, Auto-, Unfall und Krankenversicherung sowie verschiedene andere Versicherungen.

Versicherungsnehmer sollen sich sicherer fühlen – das ist oberstes Ziel

Das Ziel des Unternehmens ist es, seine Kunden sicherer zu machen. Dies geschieht durch das Angebot von umfassenden Versicherungslösungen, persönlicher Beratung und Zusatzleistungen wie Hagel-Drive-Ins, wohin Versicherungsnehmer ihre beschädigten Fahrzeuge bringen können, um einen schnellen Schadensservice zu erhalten. „Unser Ziel ist es, mehr Sicherheit und Prävention für unsere Kunden zu bieten“, erklärt Michael Müller, CEO der Basler Schweiz.

Sich abheben in einem kompetitiven und vom Wandel gezeichneten Markt

Der Schweizer Versicherungsmarkt ist hart umkämpft und Versicherungen, die in diesem Markt tätig sind, stehen unter Druck, wegen tiefen Zinssätzen, Regulierungsvorschriften und Kundenerwartungen.

„Die Basler nutzt die Verbindung von ihren Versicherungs- und Bankgeschäften, um sich vom Wettbewerb abzuheben und ihren Kunden eine Rundum-Beratung und eine komplette Produktpalette aus beiden Welten zu bieten“, erklärt Michael Müller. Das Unternehmen bietet auch innovative Produkte, wie z. B. eine Hausratversicherung, welche die psychologische Betreuung für Opfer von Einbrüchen einschließt.

Moderne, flexible Kernsysteme sind erforderlich

Da sich die Basler der Bereitstellung von erstklassigem Kundendienst und innovativen Produkten verschrieben hat, wollte sie ihre zahlreichen Legacy-Systeme durch moderne Kernsysteme ersetzen, die ihre Ziele unterstützen.



Firmensitz:

Basel, Schweiz

Geschäftsbereiche:

Gewerbe-, Privatkunden

Mitarbeiter:

3700

Website:

www.baloise.ch

Produkte:

- Guidewire PolicyCenter®
- Guidewire BillingCenter®
- Guidewire Rating Management™
- Guidewire Client Data Management™
- Guidewire DataHub™

Vorteile:

- Gemeinsame Prozesse und schnellere Arbeitsabläufe für Vermittler und Mitarbeiter
- Kürzere Schulungszeiten für Vermittler und Mitarbeiter (Stunden im Vergleich zu Monaten)
- Schnellere Markteinführung von Produkten (in Tagen statt Monaten)
- Mehr Flexibilität in der Gestaltung von Tarifen und Preisen für den Fachbereich (wöchentliche Änderungen von Tarifen und Preisen, statt zweimal pro Jahr)
- Besserer Kundenservice mit besseren, aktuellen Informationen für die Kunden
- Senkung der Gesamtbetriebskosten (TCO) durch höhere Effizienz im Unternehmen

„Von unseren vielen verschiedenen Legacy-Systemen sind einige sehr alt“, so Pascal Hirzel, Product Owner von Guidewire PolicyCenter der bei Basler. „Änderungen am System waren umständlich und die Anwender im Fachbereich beschwerten sich, dass sie Produkte aufgrund der Beschränkungen der Bestandssysteme nicht ändern konnten.“

Entscheidung für Kauf gegenüber Eigenentwicklung

Wie viele Versicherungen, überlegte auch die Basler, eigene Systeme zu bauen, bevor sie sich entschloss von einem Software-Anbieter zu kaufen. „Wir dachten zunächst daran, unsere vorhandenen Systeme zu erweitern, beschlossen aber stattdessen zu kaufen“, meint Tristan Schuler, IT Programm Manager bei Basler. „Seit 30 Jahren war die IT-Strategie in der Versicherungsbranche, selbst etwas zu bauen. Heute ist es aber schwieriger, Software zu entwickeln, denn die Technologie ändert sich schnell und es ist schwer für Versicherer, ihre eigene Software zu entwickeln und zu unterhalten. Wir sind Versicherungen und keine Software-Entwicklungsfirmen.“

Basler wird der erste Schweizer Kunde von Guidewire

Nach einer Analyse von Systemen von über zwanzig verschiedenen Anbietern, entschied sich die Basler für Guidewire PolicyCenter® als Underwriting- und Bestandsführungssystem und für BillingCenter® zur Unterstützung ihres Betriebs in der Provisionierung und im In-/Exkasso. Außerdem wählte das Unternehmen DataHub™ für Datenmigration und –management, sowie Guidewire Rating Management™ und Client Data Management™. „Nach unseren Erkenntnissen bietet Guidewire die ausgereifteste Lösung am Markt“, erklärte Urs Bienz. „Außerdem gefiel uns die Professionalität der Guidewire-Mitarbeiter“.

Die Implementierung von Standardfunktionalitäten (out-of-the-box) macht sich bezahlt

Schon vor Einführung des Guidewire-Implementierungsprojektes hatte sich das IT-Team der Basler Schweiz für eine ‚Out-of-the-box-Strategie‘ entschieden. „Bei der Basler halten wir uns soweit wie möglich an Standardprodukte, die ‚out-of-the-box‘ geliefert werden, und die Guidewire-Produkte kommen uns da entgegen“, meint Rolf Schiltknecht, Gesamt Programm Manager aller Guidewire-Implementierungen.

Das Implementierungsteam setzte PolicyCenter zu 95 Prozent, und BillingCenter zu 85 Prozent out-of-the-box ein, und konnte so Phase 1 des Projekts unter Einhaltung des Budgets und einen Monat früher als veranschlagt in Betrieb nehmen.

Rolf Schiltknecht schreibt die erfolgreiche Inbetriebnahme bei Basler zum Teil der Implementierungsstrategie out-of-the-box zu, lobt aber auch die angewandte agile Methodologie, die realistischen Zeit- und Ressourcen-Schätzungen und die Arbeit des Implementierungsteams, das bis zu 40 Mitarbeiter von Basler und Guidewire umfasste. „Basler und Guidewire sind beide für diesen Erfolg verantwortlich“, sagt er.

Positives Feedback von den Fachbereichen der Basler

Nach Inbetriebnahme von Phase 1 des Implementierungsprojekts erhielt die Basler ein positives Feedback von den Mitarbeitern der Fachbereiche, die von Anfang an in die Implementierung einbezogen wurden. „Unsere Fachbereiche sind sehr zufrieden“, erklärt Rolf Schiltknecht. „Sie bewerten das Projekt sehr positiv.“

Projektteam erfreut über einfache Lokalisierung

Das Projektteam der Basler ist ebenfalls sehr mit der Implementierung zufrieden. „Dies war die erste Guidewire-Installation für den deutschsprachigen Markt“, erklärt Rolf Schiltknecht. „Die Lokalisierung war problemlos. Selbst spezifische Schweizer Konfigurationen ließen sich leicht in die Software integrieren – ebenso wie die Implementierung von drei Sprachen – Deutsch, Französisch und Italienisch“.

Zufriedene Berater und Mitarbeiter

Die Basler hat 800 Kundenberater, die für kein anderes Unternehmen arbeiten, so dass es wichtig ist, dass diese Partner nicht nur produktiv, sondern auch zufrieden sind. „In der Schweiz ist der wichtigste Vertriebskanal im

„Mit Guidewire sind Prozesse ‚out-of-the-box‘ einfacher und nicht komplexer.“

—Tristan Schuler, IT-Programm-Manager,
Basler Versicherungen

Privatkundengeschäft der Aussendienst“, erklärt Wolfgang Prasser, Leiter des Produktmanagements für Privatkunden. Vor dem Guidewire-Projekt, sagte er, mussten die Kundenberater vier verschiedene Bestandssysteme verwenden, was ihre Arbeit und ihre Verkaufsprozesse verzögerte. Auch die Mitarbeiter im Innendienst mussten von System zu System springen und es gab keine gemeinsamen Prozesse für alle Anwender.

Heute verwenden Berater und Mitarbeiter für die Gebäudeversicherung integrierte Kernsysteme, die auf einer gemeinsamen Technologieplattform aufbauen. Während es bisher bis zu sechs Monate dauerte, um neue Benutzer auf den alten Systemen zu schulen, sind nun nur zwei bis drei Stunden zur Schulung in PolicyCenter und BillingCenter nötig. Alle profitieren von den automatisierten Arbeitsabläufen, denn so werden manuelle Prozesse beseitigt und Fehler minimiert. Außerdem arbeiten alle mit denselben, aktuellen Informationen. Vermittler können auch Vertragsänderungen online vornehmen und Rechnungsinformationen schnell aufrufen.

„Nach der Inbetriebnahme baten wir Kundenberater und Mitarbeiter an einer Umfrage zu den Systemen teilzunehmen und die Ergebnisse waren sehr gut“, so Tristan Schuler. „Wir erhielten sehr positives Feedback“.

Höhere Agilität und schnellere Markteinführung mit PolicyCenter

Die Produkt- und Verkaufsteams von Basler sind ebenfalls zufrieden. „Bisher konnte es bis zu einem Jahr dauern, um ein neues Produkt einzuführen“, erklärt Mira Figlestahler, Produktmanagerin für Sachversicherung Privatkunden. „Jetzt dauert es nur ein paar Tage.“

„Wir haben die Möglichkeit, neue Produkte zu entwickeln und sie viel schneller als zuvor auf den Markt zu bringen“, ergänzt Wolfgang Prasser. „Wir können neue Deckungen anbieten, um neuen Marktsituationen zu entsprechen. Wir sind viel flexibler und können die Bedürfnisse unserer Kunden besser erfüllen“.

Ergänzend meint er, dass die Basler im ersten, mit PolicyCenter eingeführten Produkt, auch schneller Änderungen an Tarifen und Preisen vornehmen kann. „Bisher konnten wir nur zweimal pro Jahr Änderungen an Tarifen vornehmen. Jetzt können wir Tarife und Preise jede Woche ändern“.

Verbesserter Kundenservice

Der vielleicht größte Vorteil, den Basler aufgrund des Guidewire-Projekts genießt, ist die Möglichkeit, den Service für seine Kunden zu verbessern. Claudio Kapetanopulos, der in der Direktvertriebsabteilung der Basler arbeitet, erklärt, dass seine Teams jetzt über die umfassenden Kunden- und Vertragsinformationen verfügen, die sie für einen besseren Kundenservice benötigen. „Ein weiterer Vorteil ist der direkte Zugriff auf Rechnungsdaten“, führt er aus.

Ein Vorzeigekunde für Guidewire

Das Projekt mit den Basler Versicherungen war das erste für Guidewire mit der Baloise Group, und Guidewire war von den Ergebnissen sehr beeindruckt. „Das Basler-Team kann zu Recht stolz sein und wir gratulieren ihnen“, erklärt Mike Polelle, Chief Delivery Officer, Guidewire Software. „Ihr Einsatz von Best-Practices für den One-Team-Ansatz für schnellere Entscheidungen, die Einführung der Software überwiegend Out-of-the-box sowie ihre Genauigkeit bis ins Detail machten die Zusammenarbeit sehr angenehm. So konnte das Basler-Team auch sehr schnell einen Mehrwert für ihr Unternehmen generieren. Wir wünschen ihnen weiterhin viel Erfolg.“

Über Guidewire Software

Guidewire bietet Software, die Schaden- und Unfallversicherer dabei unterstützt, in einer Zeit des Wandels erfolgreich zu sein. Kernsysteme, Datenmanagement und -analytik sowie digitale Lösungen - wir kombinieren drei Elemente in einer Technologieplattform, die es Versicherern ermöglicht, sich auf die rasanten Veränderungen einzustellen und mit ihren Kunden und Mitarbeitern besser zu interagieren. Mehr als 200 Schaden- und Unfallversicherer weltweit haben sich für Guidewire entschieden. Weitere Informationen finden Sie auf www.guidewire.de.