

Kundenbeispiel: QIS

Unigarant modernisiert sein Front-, Mid- und BackOffice

Integriertes Policen- und
Schadensmanagementsystem
für Versicherer

**Der niederländische Versicherer Unigarant
Verzekeringen hat seine Front-, Mid- und
BackOffice-Systeme neu aufgestellt
– inklusive eines Extranets für Makler.**

Unigarant ersetzte dabei seine umfangreichen Systeme durch ein einziges neues Verwaltungssystem. Die Prozessintegration erleichtert nun allen Beteiligten die Arbeit mit dem neuen Managementsystem.

www.keylane.com



Keylane

insurance & pension software

software that matters

Integriertes Policen- und Schadensmanagementsystem für Versicherer

Der niederländische Versicherer Unigarant Verzekeringen hat seine Front-, Mid- und BackOffice-Systeme neu aufgebaut – inklusive eines Extranets für Makler. Da die Altsysteme nicht mehr den heutigen Anforderungen genügten, implementierte Unigarant ein neues, modernes Verwaltungssystem. In diesem Zuge mussten auch Policen und andere Daten aus den alten Systemen umgewandelt werden. Am Ende begeisterte trotz komplexer Implementierung das Ergebnis.

Veraltete Technologie

Die IT spielt beim Policen- und Schadensmanagement eine wesentliche Rolle. Schließlich muss das Verwaltungssystem gut funktionieren – sowohl für die Mitarbeiter von Unigarant als auch für die zahlreichen Makler und Kunden. Alle benötigen eine leicht zugängliche Online-Plattform. In den vergangenen Jahren konnten die veralteten Systeme von Unigarant die wachsenden Erwartungen aber nicht mehr erfüllen. „Die Funktionalität des Altsystems war beispielsweise für die kontinuierliche Entwicklung neuer Versicherungsprodukte nicht mehr geeignet“, erklärt Marin Roos, Manager Change & Innovation bei Unigarant. Auch die Verwaltung wurde immer komplexer, da die Geschäftslogik nicht vollständig im System integriert war.

Bei Unigarant kamen zwei Systeme zum Einsatz: Die Mitarbeiter nutzten das interne Verwaltungssystem, die Makler das externe System. Dies führte oftmals zu doppelter Datenerfassung und doppelten Datenänderungen. Marin Roos: „Mit anderen Worten: Die Datenerfassung war in hohem Maße ineffizient.“

Der Austausch von Front-, Mid- und BackOffice-Systemen

Unigarant entschied sich, die beiden Systeme durch ein einziges Managementsystem zu ersetzen; der Versicherer stellte jedoch hohe Anforderungen an das neue System: „Angebote, Risikoübernahmen für Policen, Änderungsanfragen und Schadensberichte sollten vollautomatisch verarbeitet werden“, sagt Marin Roos. „Dabei wollten wir eine durchgängig automatisierte Abwicklung und einen einfachen Zugriff für unterschiedliche Benutzergruppen. Außerdem sollte das neue System auf modernster Technologie basieren, da wir eine langfristige, nachhaltige und entsprechend zukunftssichere Lösung haben wollten.“

Ein einziges integriertes System

Nach einem intensiven Auswahlverfahren entschied sich Unigarant für die Kompositversicherungslösung QIS von Keylane: ein voll integriertes, webbasiertes Policen- und Schadensmanagementsystem. QIS unterstützt die Front-, Mid- und BackOffice-Prozesse während der gesamten Laufzeit von Policen und Schadensberichten.

„DAS NEUE SYSTEM MUSSTE AUF MODERNER TECHNOLOGIE BASIEREN, DA WIR EIN ZUKUNFTSSICHERES SYSTEM WOLLTEN.“

All dies geschieht in einem einzigen System, das alle Kanäle für unterschiedliche Endbenutzer unterstützt: Internet, Extranet, Intranet und Webdienste. Die Prozessintegration vereinfacht dabei die Arbeit mit dem neuen Verwaltungssystem für alle Beteiligten: für den Mitarbeiter ebenso wie für Makler oder auch den Kunden. „Die einmalige Datenerfassung an der Quelle führt zu optimierten Betriebsabläufen“, meint Marin Roos.

Konversion an einem Wochenende

Die größte Hürde war die Implementierung in der letzten Projektphase. Keylane musste das komplette Portfolio von Unigarant in das neue QIS-System überführen. Im Klartext: 2,5 Mio. Policen, 150.000 Schadensmeldungen, 5,6 Mio. Beziehungen, 15.000 Makler, 54 Kundenprodukte und 80 Proxy-Produkte. Außerdem musste die Konversion auf die neue Plattform, die auf moderner IBM-Hardware läuft, an einem einzigen Wochenende durchgeführt werden. „Angesichts des Projektumfangs war dies eine herausragende Leistung aller Beteiligten. Und für die Endbenutzer kam es zu keinerlei Störungen“, sagt Marin Roos.

Zufriedene Benutzer

Heute verwenden 10.000 Nutzer das neue Managementsystem bei Unigarant. Der Versicherer ist mit der neuen Lösung zufrieden: „Die Benutzerfreundlichkeit des Systems ist der größte Vorteil für die Endbenutzer. Es ermöglicht die Verarbeitung von

„DIE KONVERSION VON 2.500.000 POLICEN IN DAS NEUE SYSTEM WAR DIE GRÖSSTE HÜRDE.“

Unigarant

Der niederländische Versicherer Unigarant Verzekeringen, ein 100-prozentiges Tochterunternehmen der Automobil- und Reiseorganisation ANWB), bietet allgemeine Versicherungen für Einzelpersonen in den Bereichen Mobilitäts-, Reise-, Erholungs-, Freizeit- und Haushaltsversicherungen. Diese Versicherungen werden unter verschiedenen Marken von Maklern und Vertretern angeboten. Unigarant kooperiert auch mit Fahrradgeschäften, Reiseveranstaltern und mehreren Einkaufsgenossenschaften. Der Versicherer ist Marktführer für Fahrrad- und Moped Versicherungen sowie kurzfristige Reiseversicherungen. Außerdem spielt das Unternehmen auf dem Auto-, Motorrad-, Boot-, Wohnwagen- und Freizeitversicherungsmarkt eine wichtige Rolle. Das Unternehmen verzeichnete in den vergangenen Jahren ein starkes Wachstum. Unigarant erwirtschaftete 2016 einen Umsatz von rund 350 Mio. Euro.

Motiv

- Lange Vorlaufzeit bei Einführung von neuen Produkten
- Veraltete Technologie
- Komplexe IT-Umgebung bei gleichzeitig hohen Kosten
- Einschränkung der geschäftlichen Innovation durch IT

Ergebnisse

Eine einzige integrierte Online-Plattform sowohl für interne als auch für externe Benutzer

Automatische Verarbeitung von Risikoübernahmen für Policen, Änderungen von Policen und Schadensberichten

Unterstützung mehrerer Marken und neuer Distributionskonzepte

Vereinfachte IT-Umgebung bei geringeren Kosten

Komplette Prozessintegration

Kurze Markteinführungsdauer für neue Produkte

Verbesserter Kundenservice

Mehr Benutzerfreundlichkeit und Effizienz

unigarant
verzekeringen

Marin Roos (links), Manager Change & Innovation bei Unigarant und Ralf Timmer, Mitglied der Geschäftsleitung bei Keylane.



„ES HAT ZWISCHEN UNS EINFACH GEFUNKT.“

Daten in Echtzeit und es kommen moderne Methoden zum Einsatz. Ein deutlich verbessertes Extranet sorgt dafür, dass wir unseren Kunden, Maklern und Geschäftspartnern einen noch besseren Service bieten können – und das sogar bei geringeren Betriebskosten.“

„Das neue System ist für die stetig wachsenden Herausforderungen der Zukunft bestens gerüstet – und es ermöglicht uns, unsere Marktposition weiter auszubauen“, meint Ralf Timmer, Mitglied der Geschäftsleitung bei Keylane. „Unigarant hat so seine Kernverwaltungsprozesse von Grund auf modernisiert. Die Verarbeitung von neuen Produkten und Produktänderungen, die automatische Verarbeitung von Risikoübernahmen für Policen, Schadensberichte und die Aufnahme neuer Geschäftspartner gehen nun in sehr kurzer Zeit vonstatten. Und exakt das waren die Ziele von Unigarant.“



Schulter an Schulter

Auch Unigarant ist hochzufrieden mit der Kooperation mit Keylane.

„Angesichts des Umfangs und der Komplexität des Projekts sind wir mit den Ergebnissen sehr zufrieden. Während der Konversion kam es zu keinen Problemen und es gab keine größeren technischen Komplikationen. Für mich war die enge Verbindung der unterschiedlichen Parteien der Schlüssel zum Erfolg. Der Funke ist übergesprungen. Und wir können es nicht erwarten, das Projekt erfolgreich abzuschließen“, fasst Marin Roos zusammen.

Über Keylane

Keylane ist europäischer Marktführer für SaaS-basierte Softwarelösungen, mit denen Versicherungsunternehmen und Rententräger ihre täglichen Abläufe optimieren und schnell an Veränderungen des Markts anpassen können. Europaweit nutzen über 100

Finanzdienstleister Systeme von Keylane. Unsere Kunden bauen auf die messbaren Ergebnisse, die unsere Lösungen und Services bieten: Kosteneinsparungen, schnellere Markteinführungen und eine höhere Kundenzufriedenheit.

Dank unseres umfassenden Branchenwissens und moderner Technologie können wir unseren Kunden hervorragende Lösungen liefern. Besuchen Sie keylane.com, um mehr zu erfahren oder eine Niederlassung in Ihrer Nähe zu finden.

Belgien • Dänemark • Deutschland • Großbritannien • Niederlande (HQ) • Norwegen • Schweden www.keylane.com