

Effizient Integration von Front- und Backoffice



Axon

#UnlockTomorrow
www.keylane.com

 **Keylane**

Univé entscheidet sich für das Police- und Schadenverwaltungssystem von Keylane

Der Versicherer Univé hat ein neues Verwaltungssystem eingeführt, zunächst für Privat-, dann für Geschäftskunden. Mit einem positiven Ergebnis.

„Anfragen und Änderungen werden grösstenteils automatisiert bearbeitet, und neue Produkte können besser und schneller realisiert werden“



Effiziente Integration von Front- und Backoffice und bewährte Stabilität

Die Verwaltungssoftware, die Univé lange Zeit erfolgreich einsetzte, war veraltet. Nach einem intensiven Auswahlprozess entschied sich der Versicherer für Axon von Keylane. Geschäftsführer Etienne de Cooker und IT-Manager Frank Dijkstra sind zufrieden. Die Migration des Versicherungsportefeuilles mit Dutzenden von Produkten und mehr als einer Million Versicherungsnehmer hat reibungslos funktioniert. Darauf folgte der Wechsel von mehr als einhunderttausend Geschäftskunden in das neue System.

Die Integration von Front- und Backoffice ist nach Ansicht von Frank Dijkstra einer der Stärken der Lösung von Keylane. „Für uns als große Versicherungsgesellschaft ist es wichtig, dass Aktionen von Kunden oder Mitarbeitern schnell zu einem Ergebnis führen. Eine Prämienberechnung zum Beispiel, die Erstellung einer neuen Police oder die Festsetzung eines Schadensbetrags. Bis vor einigen Jahren verlief dieser Prozess wenig flexibel. Zweimal haben wir versucht, ein neues System zu implementieren, aber die gewünschte Integration von Front- und Backoffice wurde nicht erzielt. Mit Keylane ist das nun gelungen. Wir sind sehr zufrieden damit.“

In 2013 waren Frank Dijkstra und der Geschäftsführer des Bereichs Schadensversicherungen, Etienne de Cooker, an der Implementierung von Axon beteiligt. „Das ging rasend

schnell, wir sind sofort richtig gut vorangekommen“, erinnert sich Etienne de Cooker. „Von 0 auf 100 in wenigen Sekunden, sozusagen.“

Die alten Systeme arbeiteten nicht mehr zufriedenstellend, sie waren zu ineffizient und hatten den Anschluss an die Online-Welt verloren. Auch im Hinblick auf IT-Kosten gab es den Wunsch nach Verbesserungen. Darum haben wir uns für Axon entschieden. Danach haben wir innerhalb von zehn Monaten hinter den Bildschirmen alles vorbereitet, um live zu gehen. Ablauf und Geschwindigkeit haben mich wirklich positiv überrascht.“ „Was uns sehr entgegenkam, war die Tatsache, dass wir selbst relativ wenig tun mussten“, fügt Frank Dijkstra hinzu. „Die Prozesse sind alle gut eingerichtet, dadurch müssen wir nicht jedes Stückchen Code selbst bauen. Das spart Zeit und damit Geld.“

KFZ-Versicherungen

Der erste Bereich, für den Axon eingerichtet wurde, waren die KFZ-Versicherungen für Privatkunden. Frank Dijkstra: „Da muss sorgfältig vorgegangen werden, denn die Software ist an verschiedene andere Systeme gekoppelt, sowohl intern als auch extern. An unsere eigene Finanzverwaltung zum Beispiel, aber auch an die Verwaltung des RDW, der früheren niederländischen Zulassungsstelle. Wenn das nicht gut geregelt ist, bekommt man als Unternehmen Probleme, die kaum noch zu lösen sind. Aber nach den früheren missglückten Versuchen mit anderen Softwareanbietern lief es diesmal perfekt.“ Danach wurde in einigen großen Schritten das gesamte Privatkunden-Portfolio migriert, darunter auch die Hausrats- und Gebäudeversicherungen. Auch dieser Schritt verlief wunschgemäß. Frank Dijkstra: „Es ging um mehr als eine Million Kunden. Was wir da zusammen geschafft haben, war ein enormer Kraftakt. Eine wichtige Rolle spielte, dass wir uns so eng wie möglich an die Möglichkeiten gehalten haben, die die Standardsoftware bot.“

Der Versicherungsmarkt entwickelt sich schnell; sobald die Implementierung begonnen hat, hat das Unternehmen auch

schon wieder eine Menge neuer Wünsche und Bedürfnisse. Die Kunst besteht darin, diesen nicht sofort nachzugeben. Erst implementieren, danach weitersehen, was man gerne anpassen würde. Strukturiert arbeiten, darum geht es.“

Optimale Verwendung

Um die 2700 Mitarbeiter von Univé mit dem neuen System vertraut zu machen, begann Der Versicherer ein spezielles Programm mit dem Namen Roadmap Axon zur Implementierung. Ausgangspunkt hierbei war das Interesse des Kunden, der sich überall gleich behandelt sehen möchte. In zahlreichen Sitzungen wurden die Prozesse mit Anwendern aus dem gesamten Unternehmen unter die Lupe genommen. Dabei wurde die optimale Vorgehensweise Schritt für Schritt festgelegt. Die Beschreibungen der Prozesse sind für alle Mitarbeiter im Intranet (das private Firmennetzwerk) einsehbar. Und davon wird auch gerne Gebrauch gemacht.

Vertrauen

Die schnelle Einführung der neuen Software stieß im Unternehmen auf breite Zustimmung, so Etienne de Cooker. „Natürlich gab es Herausforderungen bei der Einführung, die den Anwendern auch gelegentlich

Schwierigkeiten bereiteten, aber das gehört zu einer so großen Veränderung einfach dazu. Bei einem neuen Release haperte die Performance auch mal ein wenig, aber das wurde schnell behoben. Und wir sind zufrieden mit dem Ergebnis. Anfragen und Änderungen werden größtenteils automatisiert bearbeitet, und neue Produkte können besser und schneller realisiert werden. Die Bearbeitung von Schadensansprüchen im Bereich Reiseversicherungen erfolgt bereits in mehr als dreißig Prozent der Fälle automatisiert.“ Auch für die IT-Abteilung ist die Arbeit einfacher geworden, stellt Frank Dijkstra fest. „Als wir anfangen, hatten wir es mit 24 Kernsystemen zu tun, bald werden es nur noch elf sein. Wir hatten vier Policeverwaltungssysteme, davon wird nur eines übrigbleiben. Die Applikationslandschaft ist dadurch viel besser beherrschbar geworden. Und die Einsparung ist beträchtlich, in Zeit und Arbeitskraft.“

„Keylane zeigt sich als zuverlässiger Partner mit Fachkenntnis, der uns hervorragend unterstützt“

Etienne de Cooker,
Geschäftsführer des Bereichs
Schadensversicherungen



Geschäftskunden

Inzwischen ist es Zeit für eine neue Phase: Den Übergang der mehr als 100.000 Univé-Geschäftskunden von mehreren alten Systemen auf das neue System. „Dieses Mal haben wir mit den Brandversicherungen angefangen, und mit den anderen Versicherungen sind wir schon ein gutes Stück weitergekommen“, erzählt Etienne de Cooker. „Es wird erwartet, dass sich die bewährte Stabilität des

Systems bei den Privatkunden erneut auszahlen wird. Auch hier ist Keylane ein zuverlässiger Partner mit Fachkenntnis, der uns hervorragend unterstützt. Wir stellen die nötigen Überlegungen gemeinsam an.“

Inzwischen ist das System für die Privatkunden bereits in der nächsten Phase angekommen. Frank Dijkstra: „In der Anfangszeit hatten wir zwei neue Releases pro Jahr, aber ich denke, dass

wir schon bald auf ein großes Release oder einige kleinere Releases zurückgehen können. Das System ist außerdem so aufgebaut, dass wir sehr viel selbst machen können. Das sehe ich als einen der großen Pluspunkte von Keylane: Man kann sehr gut kurzzyklisch weiterentwickeln und dadurch schnell auf neue Entwicklungen auf dem Markt reagieren. Und das ist es letzten Endes, was ein Unternehmen für seine Kunden tun will.“

Einfachheit und Übersichtlichkeit

Die Einführung von Axon ging bei Univé Hand in Hand mit einer Standardisierung der bestehenden Produkte. Einfachheit und Übersichtlichkeit sind dabei die Ziele, und in der Praxis erweist sich, dass so gut wie alle Kunden auf diese Weise hervorragend bedient werden können. „Wir sehen alle Produkte mit anderen Augen“, so Business Engineer Renze Huitema. „Etwas in die Systeme auf nehmen, weil das schon seit 30 Jahren so läuft, das machen wir nicht mehr. Dies ist der richtige Moment, um diese Vereinfachung durchzuführen.“

Greifbare Ergebnisse

- Effiziente Integration von Front- und Backoffice
- Straight Through Processing (sog. Dunkelverarbeitung) um 37 Prozent verbessert
- Schnellere Bearbeitung von Anfragen und Änderungen
- Bewährte Stabilität
- Bessere Reaktion auf Marktbedürfnisse
- Von 24 Kernsystemen runter auf 11
- Problemlose Einfügung neuer Produkte
- Kunde kann viele Anpassungen selbst ausführen

„Was uns sehr entgegenkam, war die Tatsache, dass wir selbst relativ wenig tun mussten“

Frank Dijkstra,
IT-Manager



A photograph of a baby sitting on a beach at night. The baby is looking into a glowing jar. The background is dark blue, suggesting a night sky or ocean. The baby is wearing a striped diaper. The jar is illuminated from within, creating a warm glow. The overall scene is serene and contemplative.

Univé

130 Niederlassungen

Univé ist ein kooperativer Versicherer mit Hauptniederlassung in Assen. Univé besteht aus einem Netzwerk von zwölf selbständigen regionalen Versicherern mit insgesamt etwa 130 Niederlassungen. Die regionalen Univé-Vertretungen sind in hohem Maße selbständig und waren an der Auswahl des neuen Softwarelieferanten beteiligt. „Wir glauben an diese Formel – Niederlassungen in der Nähe des Kunden, unterstützt durch den Online-Kanal“, so IT-Manager Frank Dijkstra.

Weitere Informationen auf:
www.unive.nl

Über Keylane

Keylane ist ein führender europäischer Anbieter von flexibler Standardsoftware und SaaS für Versicherungsunternehmen. Mit hochmoderner Software, umfangreichen IT-Know-how und dem tiefen Verständnis für die Industrie möchte Keylane die Versicherungs- und Rentenbranche zur Transformation befähigen. Über 150 Kunden in Benelux, Skandinavien und der DACH Region führen Ihre Geschäfte über Keylanes Software-Plattformen.

Wir befähigen die Industrie zur digitalen Transformation.

T +49 89 262 036015
E info.dach@keylane.com
W keylane.com

