

Eine flexible Lösung spart Zeit und Geld

Nationale-Niederlande implementiert
ein neues Vertragsverwaltungssystem



Axon

#UnlockTomorrow
www.keylane.com

 **Keylane**

Ein neues Versicherungs- unternehmen für ING

Nationale-Niederlanden (NN) hat ein neues Versicherungsunternehmen für ING mit aufgebaut. Damit ersetzte NN die drei vorherigen Kernsysteme durch ein einziges neues System. Das Ergebnis: niedrige Kosten, höhere Geschwindigkeit und ein zufriedener Auftraggeber.



„Es war genau
der richtige
Augenblick für
etwas Neues“

Eine reibungslose Umstellung mit einem verlässlichen Ergebnis

ING Verzekeren ist ein White-Label-Unternehmen von Nationale-Niederlanden. Bisher wurde dort mit drei verschiedenen Verwaltungssystemen gearbeitet, die phasenweise ersetzt werden mussten. Keylane wurde damit beauftragt, ein neues System zu implementieren und 1 Million Verträge in dieses System zu migrieren. ING baute die „Frontend-Systeme“, das heißt, die ING-Website, die mobile App, die Bürosoftware sowie die Verknüpfung mit dem Kontosystem der Bank. Keylane war für die Entwicklung des „Backend“ zuständig. „Wir haben umfassende Tests durchgeführt und als der große Augenblick gekommen war, ging alles ganz schnell.“

Der erste Schritt war eine einschneidende Umstrukturierung. Wir haben uns aus strategischen Gründen dafür entschieden, das White-Label-Unternehmen für ING von Grund auf neu aufzubauen. Dabei ging es nicht nur um die IT, sondern auch um die Governance, sämtliche Arbeitsverfahren und den Personalbestand: Tätigkeiten, die vorher über 24 Abteilungen verteilt waren, wurden in einer zentral gesteuerten Organisation untergebracht.

All das erforderte natürlich auch eine Neueinrichtung der Vertragsverwaltung. Alle Sachversicherungen von Nationale-Niederlanden (die unter dem

Markennamen ING angeboten werden, siehe Kasten) arbeiteten seit einiger Zeit mit einem eigenen, mittlerweile recht überholten, Verwaltungssystem. Das betraf die gesamte Produktseite: Rechtsschutz, Wohnen, Reise, Haftpflicht, Unfall- und KFZ-Versicherungen.

Taco Wassenaar, Direktor ING Versicherungen, erklärt: „Für einige dieser Altsysteme wurde es immer schwieriger, noch Administratoren zu finden, andere Systeme hatten das Ende ihres Lebenszykluses erreicht und würden über kurz oder lang möglicherweise nicht mehr gewartet werden.“

Darüber hinaus waren die Kosten zu hoch. „Wir mussten Lizenzen für drei Systeme bezahlen sowie Mitarbeiter, die dafür sorgen, dass die Systeme ordnungsgemäß funktionieren. Das ist unflexibel und kostspielig. Es war also genau der richtige Augenblick für etwas Neues.“

„Wohnen und Reise gingen problemlos über die Bühne. Eine tolle Leistung“

Keylane aus sieben Bietern ausgewählt

Für die Auftragsvergabe der neuen Vertragsverwaltung wurden Gespräche mit zahlreichen Dienstleistern geführt. „Insgesamt mit sieben Anbietern“, erzählt Taco Wassenaar. „Wir wollten eine neue Plattform und die drei alten Systeme sollten abgeschaltet werden. Unsere Zielsetzung lautete: günstiger, schneller und flexibler arbeiten.“

Einige der potenziellen Anbieter waren junge und flexible Unternehmen, die möglicherweise noch nicht über ausreichend Erfahrung verfügten, um eine so umfangreiche Aufgabe umzusetzen. „Bei anderen Kandidaten handelte es sich um große Unternehmen mit bekannten Namen, die jedoch relativ teuer waren oder nicht über eine stabile Position im niederländischen Markt verfügten.“

Keylane hat genau das richtige Profil. Daheim im niederländischen Markt, mit umfangreichen Fachkenntnissen, beispielsweise über SaaS-Lösungen, und all das zu einem attraktiven Preis.“

2015 fanden die Vertragsverhandlungen statt und als alles unter Dach und Fach war, begann man mit der technischen und funktionalen Gestaltung. Die echte Implementierung des Systems und die Tests wurden zwischen April 2016 und August 2017 durchgeführt.

ING wollte das gesamte „Frontend“, die Website, App und Bürosoftware, selbst konzipieren. Mithilfe von Webservices wurde die Keylane-Plattform mit den ING-Portalen verknüpft. „Das ist ein kostspieliges Unterfangen, bei dem verschiedene Anpassungen gemacht werden müssen“, so Taco Wassenaar.

„Es mussten zum Beispiel mehrere Formulare in der Software von ING erstellt werden.“

In der Zwischenzeit hatte man einige schwierige Entscheidungen zu treffen. „Bestimmte Produkte, aus Gruppenreise- sowie Sach- und Unfallversicherungen, wurden aus dem Angebot genommen. Selbstverständlich haben wir den jeweiligen Kunden eine nahtlos passende Alternative dafür vorgeschlagen. Auch solche Aspekte mussten im System verändert werden. Schließlich wurde die Datenqualität wesentlich verbessert, indem die gesamte Kundendatenbank auf Dubletten geprüft, aufgeräumt und angereichert wurde. Es war zwar viel Arbeit, aber alles ist reibungslos abgelaufen.“

Neue Funktionen im In- und Exkassokodul

„Die Zusammenarbeit mit NN/ING war außergewöhnlich“, erklärt Herbert Kieskamp von Keylane. Er war eng an allen Phasen des Projekts beteiligt. „Es ging nicht nur um einen großen Kunden mit hohen Ansprüchen an Sicherheit und Fortschritt, wir haben auch ein vollkommen neues Modul für In- und Exkasso entwickelt. Nach und nach haben wir immer wieder neue Funktionen hinzugefügt. Die Erfahrungen, die wir gemacht haben, und die Fachkenntnisse können wir uns auch für andere Kunden zunutze machen.“



Herbert Kieskamp
Senior Projektmanager,
Keylane

Schneller aber auch arbeitsintensiver als erwartet

In der Implementierungsphase nahmen einige Dinge weniger Zeit in Anspruch als erwartet. Taco Wassenaar: „Die Konfiguration unserer Versicherungsprodukte ging überraschend schnell. Damit waren wir natürlich sehr zufrieden. Die Verknüpfung des Keylane-Systems mit unserem Frontend und die Entwicklung von Keylane In- Exkasso, welches das vorhandene In- und Exkassosystem ersetzen sollte, waren da schon arbeitsintensiver. Trotzdem haben wir auch das zur Zufriedenheit lösen können.“

Die erste Migration betraf das recht übersichtliche Portfolio der Rechtsschutzversicherungen. Taco Wassenaar vergleicht den Verlauf mit „einer Theatervorstellung“. „Ich will damit sagen, dass die Proben manchmal zwar etwas mühselig waren, es jedoch an der Vorstellung schließlich nichts auszusetzen gab. Wir haben vor dem Migrationswochenende dreimal geprobt und das hat offensichtlich

Früchte getragen. Als dann der große Augenblick gekommen war, ging alles ganz schnell. In nur 36 Stunden war alles eingerichtet und das gesamte Altsystem war abgeschaltet. Schneller als wir gedacht hatten.“

Noch reibungsloser

Die Migrationen, die in den kommenden Monaten durchgeführt wurden, verliefen sogar noch reibungsloser. Taco Wassenaar: „Wohnen und Reise gingen problemlos über die Bühne. Eine tolle Leistung, wenn man bedenkt, dass wir auch noch eine Trennung von Haftpflicht-, Hausrat- und Gebäudeversicherungen vorgenommen haben. Zum Schluss wurden die KFZ-Versicherungen in das neue System überführt. Das war aufgrund der vielen externen Verknüpfungen, wie beispielsweise mit dem RDW (dem niederländischen Straßenverkehrsdienst, Anm. d. Übers.), die komplexeste Aufgabe.

Seitdem läuft das neue System zu unserer vollen Zufriedenheit.

Ich muss sagen, es ist ausgesprochen stabil, und das, obwohl fast eine Million Verträge eingespeist wurden. Wirklich außergewöhnlich. Außerdem geben wir jetzt wesentlich weniger Geld für Löhne und Lizenzen aus und unsere eigenen Mitarbeiter kümmern sich um die fachliche Verwaltung und die Verwaltung der Produkte. Dadurch sind die Kommunikationswege kurz und man kann rasch Lösungen finden. Wir haben selbst die Kontrolle und das beruhigt.“

Die Einführung dieser neuen Vertragsverwaltung hat beide Seiten vor einige Herausforderungen gestellt. „Intensiv, aufregend, manchmal mit hitzigen Diskussionen, aber immer konstruktiv. Das Endergebnis erfüllt unsere Wünsche und Erwartungen.“

Ich muss sagen, es ist ausgesprochen stabil, und das, obwohl fast eine Million Verträge eingespeist wurden. Wirklich außergewöhnlich. Außerdem geben wir jetzt wesentlich weniger Geld für Löhne und Lizenzen aus und unsere eigenen Mitarbeiter kümmern sich um die fachliche Verwaltung und die Verwaltung der Produkte. Dadurch sind die Kommunikationswege kurz und man kann rasch Lösungen finden.



Taco Wassenaar
Direktor ING Versicherungen

„Es ist ausgesprochen stabil, und das, obwohl fast eine Million Verträge eingespielt wurden“



★★★★★ für die Reiseversicherung



„5 Sterne für unsere aktualisierte Reiseversicherung. Vielen Dank an die Kollegen von #NN, #ING NL und #keylane für die tolle Zusammenarbeit und den extrem schnellen Entwicklungsablauf.“

Das schrieb Taco Wassenaar in einem LinkedIn-Post, der aufzeigte, wie schnell Nationale-Niederlande Vertragsbedingungen in Eigenregie ändern und damit die Kunden zufriedenstellen kann.

Greifbare Ergebnisse

- Ein einziges System anstelle von drei Systemen für die Vertragsverwaltung
- Weniger Lizenzkosten
- Niedrigere Personalkosten für die Verwaltung
- Die Implementierung wurde reibungslos in eineinhalb Jahren durchgeführt
- Anpassung von Produkten durch eigene Mitarbeiter des Kunden
- Website, App und Bürosoftware nach eigenen Erkenntnissen entwickelt
- Sehr stabiles System
- Fast eine Million Verträge

A photograph of a baby sitting on a beach at night. The baby is wearing a striped diaper and is looking into a glowing jar. The background is dark blue, suggesting a night sky or ocean. The overall mood is serene and focused.

Zusammenarbeit Nationale- Niederlanden und ING

Mit mehr als 5 Millionen Privat- und Firmenkunden zählt Nationale-Niederlanden zu den größten Finanzdienstleistungsunternehmen der Niederlande. Das Unternehmen bietet ein komplettes Produktsortiment, das Versicherungen, Altersvorsorge, Bankspargpläne, Sparpläne, Hypotheken, Anlagen und Darlehen umfasst. Nationale-Niederlanden hat für die ING Bank Nederland ein White-Label-Unternehmen unter dem Namen ING Verzekerden aufgebaut. Das Unternehmen bietet seine Produkte als ING an.

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

