



# PASS\_Insurance

für die Bereiche Schäden und Leben

eine entscheidung für innovation

Fallstudie | HDI Assicurazioni

“ **Die Veränderung war ein obligatorischer Schritt für das Unternehmen: HDI Assicurazioni musste sich der Innovation öffnen und eine höher entwickelte Technologie annehmen, die eine wesentlich stringendere Time-to-Market gewährleistet.** ”

*Ing. Francesco Massari, CIO HDI Assicurazioni*

### Zusammenfassung

HDI Assicurazioni ist ein Versicherungsunternehmen der Gruppe Talanx aus Hannover, die aus der Gruppe HDI hervorging und die dritte Versicherung Deutschlands ist. Die strategische Vision von HDI Assicurazioni, die perfekt auf einer Linie mit den Prinzipien der deutschen Gruppe ist, setzt sich die ständige Verbesserung der Qualität des Angebots und der Leistung zum Ziel, um die Bedürfnisse aller Kunden zu erfüllen.

HDI hat einen Prozess der Erneuerung der eigenen Informationssysteme eingeleitet, um ein modernes und flexibles System anzunehmen, welches es dem Unternehmen gestattet, die neuen Geschäftschancen zu nutzen, indem es Innovation und Effizienz in die eigenen Geschäftsprozesse bringt.

Aus diesem Grund hat das Unternehmen beschlossen, sich der RGI Group anzuvertrauen, die ein einzigartiges System garantiert hat, welches auf der Web-Technologie basiert und für die Multikanalität offen ist.

Die Entscheidung für PASS\_Insurance von RGI Group hat dazu geführt, dass HDI Assicurazioni sich an die Spitze des italienischen Versicherungs panoramas gestellt hat.

Es ist das erste Unternehmen, das auf einer einzigen integrierten Plattform für Schaden- und Lebensversicherungen arbeitet, die völlig online ist. Damit ist es möglich, Customerinsight-Untersuchungen durchzuführen, die Kosten des Informatik-Managements um ca. 20% zu reduzieren, die Time-to-Market zu reduzieren und das Unternehmen der Multikanal-Innovation zu öffnen.

## Die Lage

2005 hat HDI Assicurazioni auf die Notwendigkeit hingewiesen, eine höher entwickelte Technologie zu verwenden, die die Entwicklung eines personalisierteren Angebots mit der Rechtzeitigkeit der Eröffnung von neuen Kanälen verbindet, was zu einem ökonomischeren Management der Prozesse führt.

Das bestehende Legacy-System verwendete eine schon veraltete Cobol Technologie, die auf einer Mainframe-Architektur basierte. Es war von dem von dem Peripherie-System entkoppelt, mit dem es über Batch-Flüsse interagierte, außerdem es gab keine analytische Vision des Geschäfts in Bezug auf die Kunden.



## In diesem Erneuerungsprojekt hatte HDI folgende Hauptziele:

- **Eine einzige integrierte Plattform zu benutzen, die in der Lage ist, die Ausfälle und die Fehler zu reduzieren, die durch die Anwendung von zwei verschiedenen Systemen entstehen:** Die Anwendungsprogramme der Direktion und die der Agentur wurden nur durch Batch-Flüsse miteinander verbunden, was zu Falschzuordnungen und Interoperabilität führte.
- **Sich eine abgestufte und flexible Plattform zu beschaffen,** die in der Lage ist, die Nutzung von neuen Web-Technologien zu ermöglichen
- **Verbesserung der Time-to-Market** für die Entwicklung und die Einführung von neuen Versicherungsprodukten
- **Ermöglichung der Echtzeit-Interaktion** zwischen den Nutzern in der Direktion und dem Personal der Agentur
- **Dem Unternehmen die Möglichkeit bieten, Geschäftsgelegenheiten in alternativen Kanälen zu nutzen**
- **Dem Unternehmen ein entwickeltes und zugängliches Kundendaten-System für die Analyse von Business Intelligence zur Verfügung zu stellen**

HDI Assicurazioni hat nach einer sorgfältigen Software-Auswahl, die 2005 begann und von einer Advisoring-Gesellschaft an sieben verschiedenen Marktlösungen durchgeführt wurde, die RGI Group als technologischen Partner ausgewählt.

Das Projekt begann mit einem Pilot bei InChiaro, dem Bancassurance-Unternehmen, das aus dem Joint Venture der Gruppe HDI und Banca Sella entstanden ist.

Das System PASS\_Insurance wurde dem Schalterpersonal von Banca Sella zur Verfügung gestellt, damit es Policen sowohl stand alone (Typ Auto-Police) als auch im Bundle mit Credit Protection abschließen kann; zum Beispiel Versicherungspolicen, die Anleihen und Darlehen abdecken.

### Die Lösung von RGI

HDI Assicurazioni hat die Lösung **PASS\_Insurance für die Bereiche Schäden und Leben** ausgewählt. Sie wurde anderen Marktlösungen anhand folgender Eigenschaften vorgezogen:

- **Es ist einzige Lösung für das integrierte Management von Schäden und Leben, die von der Direktion und von den Agenturen angewendet wird.**
- **Flexibilität und Skalierbarkeit der angewendeten Technologie:** PASS\_Insurance ist eine Lösung, die auf der Open Technologie basiert, welche die Stabilität zu geringeren Kosten als die Mainframe Technologien gewährleistet.
- **Konfigurierbarkeit der Lösung:** Möglichkeit, die Lösung problemlos zu personalisieren/an die Bedürfnisse von HDI anzupassen.
- **Angemessene Kosten,** die dem Markt entsprechen
- **Solidität des Lieferanten:** RGI ist seit Jahren auf dem italienischen Markt mit zahlreichen Installationen im Bereich der Schaden- und Lebensversicherungen tätig
- **Verfügbarkeit des Lieferanten zur Übertragung der Kenntnisse ,** was für die Verwaltung und für die Instandhaltung der Applikationen notwendig ist
- **Schnelle Ausführung der Projekte** und Inbetriebnahme der Lösung
- **Genau Kenntnisse der Versicherungsmarktes von Seiten des Lieferanten:** RGI ist eine Gesellschaft, die auf die Welt der Versicherungen spezialisiert ist und anhand einer zwanzigjährigen Erfahrung in dem Sektor genaue Kenntnisse über die Best-Practices des Marktes erworben hat.

### HDI Assicurazioni hat folgende Komponenten übernommen:

- **Front-End der Agentur** – Komponente zur Unterstützung der Operativität der Verkaufskräfte (Agenten und Unteragenten) in den Phasen des Verkaufs und nach dem Verkaufsabschluss (Zugang zur Kundendatenbank, Konsultation der Meinung des Kunden, Preisstellung und Ausfertigung des Vertrags usw.)
- **Buchführung der Agentur** – Komponente, die die Verwaltung des Kassenjournals der Agentur ermöglicht und gestattet, dieses in die allgemeine Buchführung zu integrieren.
- **Back-End für die Bereiche Schäden** – Komponenten für die Operativität von Back-Office (Erneuerungen, Austausch, Anhänge, Verwaltung von abweichenden Regelungen...) für die Portefeuilles des Bereichs Schäden: Autos, Hauptversicherungszweige, Kautionen.
- **Back-End für die Bereiche Leben** – Komponenten für die Operativität des Back-Office für das Portefeuille Leben.

## Technische Highlights

Die Komponenten wurden mit "Ad-hoc"-Entwicklungen personalisiert, um die spezifischen Bedürfnisse der Nutzer von HDI Assicurazioni zu erfüllen.

Vom technischen Gesichtspunkt aus ist PASS\_Insurance eine Applikation, die auf einer 3 Tiers-Architektur basiert (Datenbank; Application Server, Web Server), welche nach einer Logik konstruiert wurde, die eine vollständige Open Technologie verwendet (vor allem Java).



### CLIENT

Kompatibilität mit allen wichtigen Browsern:  
IE6 und folgende, Firefox, Chrome usw.



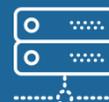
### DBS

DBMS Oracle auf HP Server



### CODE BASE

Runtimeenvironment- Java  
Configuration Environment - Visual C++



### MIDDLEWARE (WEB/APP. SERVER)

IBM Websphere Application Server  
auf HP Server

## Ergebnisse und Vorteile

Die wichtigsten Vorteile, die aus der Anwendung von PASS\_Insurance in den Geschäftsbereichen Schäden und Leben entstanden sind, waren:

■ **Einführung einer einzigen und gemeinsamen Kundendatenbank:** Die wahre Revolution war für HDI die Einführung eines einzigen Kundendaten-Systems für die Zweige Schäden und Leben, das vom Netz der Direktion und von dem der Agenturen gemeinsam benutzt wird. Es ist eine einzigartige Kundendatenbank, die nicht nur die Grenzen der Entkopplung zwischen zwei Systemen überwindet, sondern auch zahlreiche Möglichkeiten bietet, zum Beispiel:

- **Eine vollständige und analytische Vision des eigenen Geschäfts:** In dem vorherigen System hatte HDI Assicurazioni einen Einblick in das eigene Portefeuille, der nach Policen organisiert war. Um auf die Profile der eigenen Kunden zurückzugreifen, um geschäftliche, der Information dienende Kampagnen zu entwickeln und für die Kundenkenntnis war es notwendig, die Daten mit einem bemerkenswerten Kosten- und Zeitaufwand zu exportieren.
- **Den Anforderungen des Gesetzgebers besser zu genügen:** Zum Beispiel im Fall von Autoversicherungen ermöglicht die Kundendatenbank von PASS\_Insurance es dem Unternehmen, die Verspätungen der Mitteilung der Daten an die Institutionen auf ein Minimum zu reduzieren (zum Beispiel im Fall der Kennzeichnung für die Autohaftpflicht-Policen). Der Prozentanteil an Verspätungen des vorherigen Systems wäre unakzeptabel gewesen und hätte das Unternehmen dem Risiko ausgesetzt, sehr hohe Strafen zahlen zu müssen.
- Der einzigartige Einblick in das eigene Portefeuilles in Echtzeit bietet dem Unternehmen **neue Möglichkeiten** in Bezug auf Markttrends wie Big Data usw. Die integrierte Kundendatenbank spielte eine große Rolle vor allem bei der Implementierung des Home Insurance-Systems: Dank einer einzigartigen Einsicht in das eigene Kunden-Portefeuille in Echtzeit war HDI Assicurazioni in der Lage, die Tätigkeiten, die mit der "Kunden-Website" zu tun haben, wesentlich schneller zu starten als mit dem vorherigen System.
- Die Integration mit Single Sign-On ermöglicht es dem Unternehmen, **die Kundendatenbank auch mit den verschiedenen Verteilungsnetzen zu teilen**, welche sich von dem der Agenturen unterscheiden, so dass die Zeitersparnis bei der Registrierung des Nutzers als Hebel für den Verkauf genutzt werden kann.

## PASS\_Insurance für die Bereiche Schäden und Leben

- **Integration der Bereiche Schäden und Leben auf einer einzigen Plattform:** Die Möglichkeit kombinierte Policen für Leben und Schäden zu verwalten, zu denen zum Beispiel die Credit Protection Policen gehören, war die Hauptidee, die von PASS\_Insurance eingeführt wurde. Vor der Einführung eines neuen Systems wurde diese Art von Policen auf einer anderen Plattform verwaltet, was in Bezug auf die Integration nicht sehr zuverlässig war.
- **Industrialisierung des Annahmeprozesses:** Da PASS\_Insurance ein System ist, das völlig online arbeitet, haben die Agenturen und die Leitung angefangen, anhand der gleichen Datenbank **"in Echtzeit" zu arbeiten**, wobei das Modell eines **Unternehmens** (Zentrum und Peripherie) entsteht, **wo alle eng miteinander verbunden sind**, was zu einer Entwicklung des Managements des Geschäfts führt. Ein Beispiel dafür ist der Prozess, der mit der Annahme von Risiken verbunden ist: Während mit den vorherigen Legacy-Systemen bei Nicht-Standard-Policen ein Fehler erzeugt wurde, der am Telefon gelöst werden musste, können die peripheren Netze heute mit PASS\_Insurance die Blöcke des Systems sehen und der ganze Annahmeprozess wird automatisch vom System durchgeführt.
- **Verbesserung der Time-To-Market:** Mit dem Policy Administration System PASS\_Insurance wurde die **durchschnittliche Zeit für die Implementierung** eines neuen Standard-Produktes wie Schadenversicherung oder Vitamonogaranzia (von Erhalt der Spezifikationen bis zur Kontrollprüfung) **auf 1-2 Wochen reduziert**, während mit dem vorherigen System ein Monat benötigt wurde. Folglich ist auch die Ausfertigung von Policen in Distributionskanälen, die sich von dem traditionellen unterscheiden, in kurzer Zeit möglich, wobei auch die doppelte Tarifierung in verschiedenen Systemen vermieden wird, ohne dass die Notwendigkeit besteht, nächtliche Batch-Flüsse zu erzeugen. So werden dem Unternehmen und dem Distributionsnetz bemerkenswert viele Kosten erspart.
- **Reduzierung der operativen Kosten:** Der Übergang zu einem System, das auf einer Mainframe-Architektur basiert, zu einem Abteilungs-System, hat dazu geführt, dass HDI Assicurazioni **die operativen IT Kosten um ungefähr 30% senken konnte**. Diese Ersparnis ist auch von einer größeren **Geschwindigkeit der Verwaltung der Prozesse abhängig**. Das geschah zum Beispiel mit den Quittierungs-Prozessen, deren Ausführungszeit auf **2/3 Stunden reduziert wurde**, während mit dem Mainframe-System **10/15 Stunden** nötig waren. Dank der **Flexibilität von PASS\_Insurance** und der Möglichkeit, projektuelle Extensionen zu entwickeln, die dem operativen Modell von HDI näher sind, **verbesserte sich das Know-how** des IT Personals von HDI, das heute in der Lage ist, die notwendigen technischen Entwicklungen selbst zu managen, wodurch hohe IT-Kosten gespart werden

## PASS\_Insurance für die Bereiche Schäden und Leben

- **Rationalisierung des Produkt-Portefeuilles:** Die Annahme von PASS\_Insurance ermöglichte es HDI, sein Produkt-Portefeuille zu rationalisieren: Vor der Einführung von PASS\_Insurance hatte HDI ein Portefeuille mit einer großen Anzahl von sogenannten "generischen" Produkten, das heißt Produkten, die nicht der Standard-Tarifierung folgten, sondern in jedem Fall von dem Agentur-Netz anhand von Logiken tarifiert wurden, die in schriftlichen Annahmedokumenten erklärt wurden, aber nicht in den Produkt-Konfigurator implementiert waren. Mit der Annahme von PASS\_Insurance hat sich HDI das Ziel gesetzt, die Anzahl der sogenannten generischen Produkte zu reduzieren, während die quotierten oder tarifierten Produkte mehr werden. Es wurden folglich auf PASS\_Prodotti eine Reihe von Variablen eingeführt, die die kasuistischen "Standard"-Produkte konvergieren haben. Auf diese Weise wurden ungefähr fünfzig neue Produkte geschaffen, die das IT-Management vereinfacht haben und gleichzeitig die Annahme-Phase beschleunigt haben: Heute ist HDI Assicurazioni in der Lage, Produkte für bestimmte Kundenkategorien oder Risiko-Kategorien anzubieten, wobei die Logik des generischen Produktes zu Gunsten eines kundenbezogenen Ansatzes aufgegeben wird.
- **Befähigung von neuen Kanälen:** Auch wenn HDI noch keine richtige Multikanal-Strategie definiert hat, hat die Annahme des Systems PASS\_Insurance die Grundlagen für eine mögliche Entwicklung des Unternehmens in alternativen Kanälen gelegt. Dank PASS\_Insurance könnte HDI im Fall eines Abkommens innerhalb von ungefähr 1 Woche ein Distributionsnetz für den Verkauf der eigenen Policen einrichten, das sich von dem der Agenturen unterscheidet (Nettozeit der Entwicklung von möglichen neuen Produkten), ohne dass irgendwelche weiteren Kosten entstehen müssen.

### Der projektuelle Ansatz

RGI hat ein Team eingesetzt, das für die ganze Dauer des Projektes an der Seite des Personals von HDI gearbeitet hat.

Das Projekt profitierte von der besonderen technischen Erfahrung des Personals von RGI, das seine Fähigkeit bewiesen hat, die kritischen Punkte zu lösen, die ein derart komplexes Projekt notwendigerweise mit sich bringt.

### Es werden drei Projektphasen unterschieden:

- **Phase 1 | Bereich für Schäden - Direktion:** Implementierung des neuen Front-End für die Agentur und des neuen Back-End für die Verwaltung des neuen Portefeuilles RE, Auto und Kautionen in direktionalen Bereichen und in Distributionsnetzen, die sich von denen der Agenturen unterscheiden (z.B. Bankschalter).
- **Phase 2 | Bereich für Schäden - Agenturen:** Implementierung des neuen Front-End für die Agentur und des neuen Back-End für die Verwaltung des neuen Portefeuilles RE, Autos und Kautionen in den Bereichen der Agenturen.
- **Phase 3 | Bereich für Leben:** Implementierung des neuen Back-End für die Verwaltung des neuen Portefeuilles Leben in allen Netzen der Direktion und der Agenturen.

Der Übergang wurde von HDI selbständig verwaltet; das war dank **der Intuition des Systems** möglich und weil viele Agenten schon **dank vorherigen Erfahrungen mit PASS\_Insurance** vertraut waren. Daher war es nicht nötig, einen Roll-Out-Vertrag über die Ausbildung oder Unterstützung vor Ort abzuschließen, was zu einer bemerkenswerten Kosteneinsparung führte.

Der gesamte Übergangsprozess wurde mit dem Remote-Helpdesk verwaltet. In kurzer Zeit waren alle Verkaufsstellen selbständig.

Es begann folglich eine ungefähr 18 Monate lange Übergangsphase, in der zwei verschiedene Systeme für die

Geschäftszweige Schäden und Leben nebeneinander benutzt wurden. Danach wurde das funktionelle Verzeichnis Leben erstellt. Nun wurde der Roll Out durchgeführt. Danach wurde das vorherige System Leben außer Betrieb gesetzt.

PASS\_Insurance wurde gut von den Nutzern aufgenommen, die keine großen Schwierigkeiten hatten, sich an die neue Arbeitsweise zu gewöhnen. In Folge wurden die Anfragen am Service des Helpdesk zu dem System PASS\_Insurance immer weniger; mehr als 90% werden am gleichen Tag geklärt, was beweist, dass die Probleme des Systems auf ein Minimum reduziert wurden.

## Qualitative und quantitative Vorteile (Meinungen der Nutzer)

**“ Im Bereich der Schäden sind wir unabhängig und bald werden wir es auch im Bereich des Lebens sein**

CIO

Die Möglichkeit zuerst zusammen mit RGI und dann selbständig einen Teil der Extension zu verwalten, ermöglichte es HDI Assicurazioni die Kosten des informatischen Supports auf ein Minimum zu reduzieren. HDI war zum Beispiel in der Lage, einen Teil der Web-Services für den “Single-Sign-On“-Prozess für das Banksystem zu entwickeln.

**“ Die Vermittler genießen den Vorteil einer einfacheren und schnelleren Verwaltung; das Unternehmen profitiert von einer besseren Kontrolle**

Direktor des Bereichs Leben

Die Online-Verwaltung der Policen, die Automatisierung des Verkaufsprozesses und die Vereinfachung der verwalterischen Tätigkeit ist auch für das Verkaufsnetz vorteilhaft, weil die Aktivierungszeit der Police reduziert wird. Es ist zum Beispiel möglich, auf effiziente Weise und mit einer hohen Zeitersparnis die Anti-Recycling-Kontrollen durchzuführen, die dank dem Online-System immer stärker integriert sind. Die Vermittler können sich folglich mehr auf die geschäftliche Tätigkeit konzentrieren, weil sie nicht mehr soviel Zeit mit verwalterischen Prozessen verlieren.

### HDI Assicurazioni

...an der Seite, jeden Tag

HDI Assicurazioni gehört zu einer deutschen Gruppe von internationaler Bedeutung, der Gruppe Talanx aus Hannover (aus der Gruppe HDI hervorgegangen). HDI Assicurazioni wurde **1881 in Bologna mit dem Namen "La Società di Mutuo Soccorso tra gli agenti delle strade ferrate italiane" (Versicherungsgesellschaft auf Gegenseitigkeit der italienischen Eisenbahnarbeiter)** gegründet. Im folgenden Jahrhundert entwickelte sich diese Gesellschaft zu dem Versicherungsunternehmen, das sie heute ist.

Die Mission von HDI Assicurazioni ist die **ständige Verbesserung der Qualität des Angebots und der Leistungen**, womit jeder einzelne Kunde unterstützt wird. Dieses Ziel wird mit der Anfertigung von "maßgeschneiderten" Angebots- und Service-Profilen verfolgt, die in spezifischen Kanälen verteilt werden. Dazu kommt eine langjährige **Vertrauensbeziehung zu den Kunden**.

Mit einer mehr als **zwanzigjährigen Erfahrung** in engem Kontakt mit den Bedürfnissen der Versicherungsunternehmen ist **RGI Group eine der dynamischsten Realitäten** im italienischen ICT-Panorama. Es ist eine technologisch innovative Gesellschaft, die Marktführer im Bereich für spezifische **Software-Produkte und technologische Leistungen** für den Versicherungssektor ist; für alle Distributionskanäle.

Heute hat RGI Group mehr als **650 Angestellte, die auf 7 italienische und 5 ausländische Niederlassungen** verteilt sind. Das extrem hohe Niveau der Kundschaft steht für Zuverlässigkeit, Kompetenz und Qualität der angebotenen Leistungen: **8 der 10 führenden** Versicherungsunternehmen Italiens und ungefähr **400 Versicherungs-Broker** haben die Lösungen und die technologischen Leistungen der Gruppe ausgewählt.



## Für Informationen:

[www.rgigroup.com](http://www.rgigroup.com)

[info@rgigroup.com](mailto:info@rgigroup.com)

## Kontakt

RGI S.p.A.

**Geschäftssitz:**

Via San Gregorio, 34

20124 Milano

RGI S.p.A.

**Factory:**

Via C. Pavese, 6

10015 Ivrea (TO)

Tel. +39 0125 618000

Fax +39 0125 634059