



## PASS\_Insurance für das Schadensgeschäft

die technologie, die ihr business  
qualifiziert

Case study | Reale Mutua Assicurazioni



***Der Vorteil der PASS\_Produktlinie besteht darin, dass sie uns zu neuen Sachen befähigt. Ihre große Stärke liegt darin, dass sie uns die Möglichkeit verleiht, die Regeln flexibel zu ändern und sie in Abhängigkeit von unseren Bedürfnisse anziehen oder lockern zu können.***

*Tiberio Strati, CIO Reale Mutua Assicurazioni*

### Zusammenfassung

Reale Mutua ist die größte italienische Versicherungsgesellschaft auf Gegenseitigkeit. Seit ihrer Gründung im Jahre 1828 blickt Reale Mutua auf nahezu zwei Jahrhunderte Geschichte. Dieser lange Weg war von Professionalität, Vertrauenswürdigkeit und Innovation geprägt – Eigenschaften, denen Reale Mutua auch heute noch ihre Stellung als feste Institution des Versicherungsmarktes verdankt.

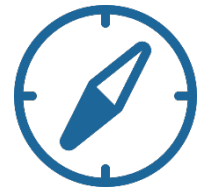
Die Mission von Reale Mutua Assicurazioni steht in enger Verbindung mit ihrem Gegenseitigkeitscharakter: Sie stellt ihre Mitglieder/Versicherungsnehmer stets in den Mittelpunkt ihrer Aufmerksamkeit und gewährleistet ihnen dank des unermüdlichen Engagements ihrer sachkundigen und professionellen Mitarbeiter Qualität und sichere Leistungen.

Die technologische Partnerschaft mit der RGI Group ist mittlerweile bereits geschichtsträchtig und begann zu einem für Reale Mutua besonders heiklen Zeitpunkt, in dem sich die Versicherungsgesellschaft und ihre Vertreter durch die Annahme eines Genossenschaftsmodells und durch den Online-Betrieb einen echten Qualitätssprung erhofften.

Nach mehr als 10 Jahren kann man nun sagen, dass die RGI Group wesentlich zum Erfolg von Reale Mutua beigetragen hat und noch immer beiträgt. Die Ergebnisse von Reale Mutua sprechen dabei für sich: Mit über 1 200 Beschäftigten und 340 italienweit verteilten Agenturen, steht Reale Mutua auch an der Spitze einer in Italien und Spanien vertretenen Gruppe, die rund 3 000 Mitarbeiter beschäftigt, über 3,5 Millionen Versicherungsnehmer vertritt und 2012 Beitragseinnahmen in Höhe von rund 3,5 Milliarden Euro erzielte.

### Das Szenario

Im Laufe eines mühsamen Unterfangens zur Entwicklung der IT-Systeme der Gesellschaft im Hinblick auf deren Online-Tätigkeit und nach der Annahme einer Strategie, die nicht die gewünschten Ergebnisse erzielte, entschied sich Reale Mutua Assicurazioni in einem schwierigen Moment ihrer Unternehmensgeschichte für die RGI Group.



Die anfänglichen Zielsetzungen der Gesellschaft bestanden in der aktiven Inangriffnahme der Online-Thematik, als diese begann, sich zu einem strategischen Wert für die Geschäftstätigkeit zu entwickeln. Reale Mutua wollte sich in Richtung eines kooperativeren und funktionelleren Modells orientieren und damit die traditionelle Denkweise der Trennung des verwaltenden Backoffice vom Front-End-Geschäft der Agenturen hinter sich lassen.

### Die Zielsetzungen von Reale Mutua bestanden dabei darin:

- **sich mit einer flexiblen Plattform auszustatten**, die die Gesellschaft bei ihren künftigen Weiterentwicklungen im Geschäfts- und Technologiebereich unterstützen kann
- **die Einführungszeit** für die Entwicklung und Inbetriebnahme neuer Versicherungsprodukte zu verbessern;
- **sich mit einer** für die Agenturanwender leicht erlernbaren Plattform auszustatten
- **sich mit einem System auszustatten**, das der Gesellschaft einen Kurswechsel erlaubt, der ihr die Positionierung unter den Marktführern ermöglicht
- **die Echtzeit-Interaktion** zwischen den Anwendern der Geschäftsleitung und dem Agenturpersonal zu ermöglichen;



Zu diesem Zeitpunkt war die Produktlinie PASS auf dem Versicherungsmarkt stark verbreitet: Sowohl PASS\_Products als auch PASS\_Insurance stellten bereits operative und funktionierende technologische Bereicherungen dar, die die RGI Group in entscheidender Weise von ihren Wettbewerbern unterschied.

Auch der nahegelegene geographische Standort der RGI Group war für Reale Mutua von besonderer Bedeutung, die aufgrund ihres Gegenseitigkeitscharakters großen Wert auf geographische Nähe legt.

Die technische Leitung von Reale Mutua entschied sich demnach dafür, die Produktlinie PASS als Alternative oder Ergänzung zur bestehenden Lösung in Betracht zu ziehen.

## Die Lösung von RGI

Reale Mutua entschied sich aufgrund einer Reihe von Faktoren für PASS\_Compagnia, die dieses Produkt von anderen Marktlösungen unterscheiden und abgrenzen. Dazu zählen insbesondere die nachstehenden Faktoren:

- **Verlässlichkeit des Anbieters und der Lösung:** RGI ist eine anerkannte Marke und die Produktlinie PASS hat sich schnell als Marktstandard behauptet.
- **Komplettlösung, die von den Agenturen und der Geschäftsleitung gemeinsam genutzt werden kann:** PASS\_Insurance ist ein Online-System, das die traditionelle Unterscheidung zwischen Agentur- und Geschäftsleitungssystemen überwindet und dabei gleichzeitig die doppelte Erfassung von Informationen vermeidet und folglich Nacharbeit, Nichtübereinstimmungen und Kosten verringert.
- **Eingriffsmöglichkeit auf Ebene der Geschäftsleitung** ohne Erfordernis zur doppelten Erfassung der Entwicklungen auf verschiedenen Systemen
- **Leichtes Erlernen** seitens der Anwender
- **Schnelle Durchführung von Projekten** und schnelle Inbetriebnahme der Lösung.

## Reale Mutua Assicurazioni hat sich für die nachstehenden Komponenten entschieden:

- **Agentur-Front-End** – Komponente zur Unterstützung der Wirksamkeit des Vertreternetzes (Versicherungsvertreter und deren Assistenten) in Bezug auf den Verkauf und den Kundendienst (Zugang zu den Kundendaten, Abfrage des Kundenstatus, Preisangebot und Vertragserstellung, usw.)
- **Agenturbuchhaltung** – Komponente zur Verwaltung des Kassenbuchs der Agentur und zu dessen Eingliederung in die Hauptbuchhaltung
- **Buchhaltung der Geschäftsleitung** – Komponente für die technische Buchhaltung der Geschäftsleitung für alle Lebens- und Schadensversicherungen (Grundversicherungen und Autoversicherung)
- **Back-end für Schadensversicherungen** – Komponenten zur Verwaltung des Back-Office-Betriebs (Verlängerungen, Ersetzungen, Vertragszusätze, Verwaltung von Ausnahmeregelungen, usw.) für das Portfolio Schadensversicherungen und Grundversicherungen.
- **Modul PASS\_Workflow:** Für die integrierte Verwaltung der Verträge mit den Kanälen der Affinity Groups.
- **Modul PASS\_Mobile:** Für die Erstellung von Kostenvoranschlägen für die Grundversicherungsprodukte auf Mobilgeräten wie Tablets und Smartphones.

## Technische Highlights

Die Komponenten wurden über „ad hoc“- Erweiterungen benutzerdefiniert gestaltet, um den spezifischen Bedürfnissen der Business-Anwender von Reale Mutua Assicurazioni Rechnung zu tragen.

Aus technischer Sicht handelt es sich bei PASS\_Insurance um eine Anwendung, die auf einer dreistufigen Struktur gründet (Database; Application Server, Webserver), die nach Maßgabe einer Dienstleistungsstrategie unter Einsatz einer vollständig offenen Technologie (hauptsächlich Java) erstellt wurde.



### CLIENT

Kompatibilität mit allen führenden Browsern:  
IE6 und Folgeversionen, Firefox,  
Chrome usw.



### DBS

DBMS Oracle, virtualisiert auf vmWare



### CODE BASE

Runtime environment - Java  
Configuration environment - Visual C++



### MIDDLEWARE (WEB/APP. SERVER)

JBoss 5.1, virtualisiert auf vmWare

## Ergebnisse und Vorteile

Nachstehend die mit dem Einsatz der Produktlinie PASS verbundenen Hauptvorteile:

- **Größere Effizienz:** Dank der Möglichkeit der gemeinsamen Nutzung einer einzigen Anwendung seitens der Geschäftsleitung der Gesellschaft und der Außennetze konnten die Kosten für die Entwicklung und die Wartung eines zusätzlichen IT-Systems eingespart werden. Gleichzeitig wurde die Ineffizienz des Personals drastisch reduziert: Dank der Abschaffung einiger Tätigkeiten in Verbindung mit dem asynchronen Betrieb, wie beispielsweise die Kontrollen zur Vermeidung von Nichtübereinstimmungen zwischen den Systemen und die doppelte Erfassung von Daten, konnten sich die Anwender Tätigkeiten mit höherem Mehrwert widmen. Mit einer Planungs- und Betriebseffizienz von rund 20% wurden die diesbezüglich geplanten wirtschaftlichen Zielsetzungen in vollem Umfang erreicht
- **Kundenzentrierter Ansatz:** PASS\_Products ist ein fundierter und äußerst flexibler Tarifrüchner, der die Abwicklung zahlreicher Produkte sehr unterschiedlicher Art ermöglicht. Dank PASS\_Products konnte die Angebotspalette von Reale Mutua Assicurazioni so häufig erweitert werden, dass die Gesellschaft den Bedürfnissen der Kunden immer stärker Rechnung tragen konnte. Die Anfertigungsphasen der Produkte und die Phase der IT-Bereitstellung haben sich beschleunigt, wodurch die Möglichkeit entstand, noch speziellere und maßgeschneidertere Produkte zu entwickeln.
- **Verbesserte Produkteinführungszeit:** PASS\_Products ermöglichte darüber hinaus die Vergrößerung der Produktpalette durch den Einsatz eines anderen, wirksameren, umfassenderen und flexibleren Verfahrens, dank dem die Gesellschaft ihre Produkteinführungszeit bedeutend verbessern konnte, um den neuen Bedürfnisse ihrer Kunden auf stets proaktiver Weise Rechnung zu tragen. Die Produkteinführungszeit war der Faktor, der das Projekt von anderen Projekten unterschied, da er den Anwendern der Geschäftsleitung wesentlich richtungsweisendere Entscheidungen ermöglichte. Reale Mutua Assicurazioni hat sich überdies dazu entschieden, die Produkteinführungszeit mit der Aufrüstung von PASS\_Products zu PASS\_Products Easy noch weiter zu verbessern, dank der die Business-Anwender von Reale Mutua in Bezug auf die Gestaltung der Produkte vollständig unabhängig sein werden, was zu größerer Leistungsfähigkeit und auch zu einer schnelleren Auslieferung führt.



## PASS\_Insurance für das Schadensgeschäft

- **Flexibilität des Systems in Bezug auf die Business-Zielsetzungen:** Reale Mutua Assicurazioni konnte die Flexibilität von PASS\_Insurance im Hinblick auf die Anpassung an die Erfordernisse des Business selbst testen. Die Gesellschaft hatte es sich insbesondere zum Ziel gesetzt, das Verfahren zur Erstellung und Ausgabe von Versicherungsprodukten zu revolutionieren. Die Vielseitigkeit des Policy Administration System der RGI Group ermöglichte der Geschäftsleitung, den für die Erreichung ihrer Zielsetzungen erforderlichen Flexibilitätsgrad der Anwendung zu bestimmen.
- **Positive User Experience:** Die Gesellschaft hat absichtlich eine „strenge“ Vorgehensweise angenommen, um zu erreichen, dass der Wechsel der Anwendung auch Gelegenheit zu einem Wechsel der Business-Verfahren bietet. Daher musste Reale Mutua einen anfänglichen Widerstand seitens der Anwender feststellen, die nicht sofort bemerkt hatten, dass das Unternehmens neben den IT-Systemen auch des gesamte Verfahren zur Erstellung und Ausstellung der Policen wirksamer gestalten wollte. Nach Überwindung der anfänglichen Missverständnisse akzeptierte und würdigte das Vertriebsnetz von Reale Mutua die neue Anwendung und honoriert noch immer die Leistungsfähigkeit von PASS\_Compagnia, deren Zuverlässigkeit und die Tatsache, dass es sich dabei um ein geradliniges, reibungsloses und leicht erlernbares Instrument handelt. Diesen Aspekt wissen insbesondere auch die Versicherungsagenturen in ihrem täglichen Geschäftsablauf zu schätzen, die ganz besondere Personalentwicklungen mit einer sehr starken Fluktuation aufweisen. Vor diesem Hintergrund stellt der Einsatz einer sich selbst erklärenden und leicht zu nutzenden Anwendung einen enormen Vorteil dar, der sie von anderen Anwendungen unterscheidet, da sie die Schulung neuer Versicherungsvertreter vereinfacht.
- **Einhaltung der Projektzeiträumen:** Das Projekt mit Reale Mutua war ein besonders komplexes Projekt, da es in einem für die Gesellschaft sowohl in Bezug auf die Verwaltung der Systeme als auch in Bezug auf das Verhältnis zu ihrem Vertriebsnetz sehr heiklen Moment begann und daher mit großer Vorsicht verwaltet werden musste. Die Tatsache, dass das Projekt ohne Verzögerung, fristgerecht und mit direkter Einbindung der Vertreter umgesetzt wurde, zählt zu den Punkten, die die Partnerschaft zwischen RGI Group und Reale Mutua Assicurazioni von anderen Partnerschaften unterscheidet.

### Qualitative und quantitative Vorteile

**“ Die Partnerschaft mit der RGI Group begann in einem heiklen Moment: Wir brauchten einen starken Partner, der einen Kurswechsel mit sich bringt**

Tiberio Strati, CIO Reale Mutua Assicurazioni

Die Produktlinie PASS hat sich als entscheidender Faktor für die Ermöglichung der Weiterentwicklung der Gesellschaft zum „Digitalvertrieb“ und die Effizienzsteigerung der Verfahren erwiesen, die zuvor über zwei verschiedene Anwendungen verwaltet wurden, was zu Fehlern und Nichtübereinstimmungen zwischen den Systemen führte. Dank der Zusammenführung auf einem einzigen System erzielte Reale Mutua größere Wirksamkeit und ein aus qualitativer Sicht größeres Zufriedenheitsniveau bei der Durchführung ihrer Tätigkeiten.

**“ Unser Business zeigte sich sehr zufrieden darüber, neue Produkte noch schneller erstellen zu können**

Tiberio Strati, CIO Reale Mutua Assicurazioni

Die Flexibilität von PASS\_Insurance und insbesondere des zu PASS\_Products Easy aufgerüsteten Kernmoduls PASS\_Products ermöglicht den Anwendern der Geschäftsleitung eine größere Autonomie bei der Gestaltung des Produkts. Die Möglichkeit, mit der Festsetzung der Vorschriften an einem einzigen Punkt im Vorfeld des Konzipierungsverfahrens eines Produktes eingreifen zu können anstatt eventuelle Änderungen auf beiden früheren Instrumenten doppelt erfassen zu müssen, hat darüber hinaus das gesamte Verfahren der Erstellung und Onlinestellung einer Police beschleunigt..

Auch aus Sicht der Geschäftsleitung bedeutet die Tatsache, auf die Zuverlässigkeit eines einzigen Systems zählen zu können, das sowohl auf Ebene der Außennetze als auch auf Geschäftsleitungsebene dieselben Informationen bietet, überdies den Sieg über eine „Achillesferse“, die viele Gesellschaften belastet.



### **Reale Mutua Assicurazioni**

Die Gesellschaft Reale Mutua di Assicurazioni ist die bedeutendste italienische Versicherungsgesellschaft auf Gegenseitigkeit.

Ihre Geschäftstätigkeit besteht im Angebot von Versicherungsdienstleistungen und innovativen Lösungen für Einzelpersonen, Familien, Unternehmen und Selbstständige.

Seit ihrer Gründung im Jahr 1828 blickt Reale Mutua auf nahezu zwei Jahrhunderte Geschichte. Dieser lange Weg war von Professionalität, Vertrauenswürdigkeit und Innovation geprägt – Eigenschaften, denen Reale Mutua auch heute noch ihre Stellung als feste Institution des Versicherungsmarktes verdankt.

Die Mission der Gesellschaft steht in enger Verbindung mit ihrem Gegenseitigkeitscharakter: Sie stellt ihre Mitglieder/Versicherungsnehmer stets in den Mittelpunkt ihrer Aufmerksamkeit und gewährleistet ihnen dank des unermüdlichen Engagements ihrer sachkundigen und professionellen Mitarbeiter Qualität und sichere Leistungen.

### **RGI Group**

Mit über fünfundzwanzig Jahren Erfahrung in engem Kontakt mit den Bedürfnissen der Versicherungsunternehmen, ist die RGI Group eines der dynamischsten Unternehmen in der Informations- und Kommunikationstechnologiebranche in Italien und eine technologisch innovative Gesellschaft, die mit ihrem Angebot an Softwareprodukten und technologischen Dienstleistungen für alle Vertriebskanäle des Versicherungssektors eine Führungsrolle einnimmt.

Heute zählt die RGI Group über 650 Angestellte, die sich auf 7 italienische und 5 ausländische Niederlassungen verteilen. Das ausgesprochen hohe Niveau der Versicherungskunden steht für die Zuverlässigkeit, den Sachverstand und die Qualität der angebotenen Dienstleistungen: 8 der führenden 10 italienischen Versicherungsgesellschaften und rund 400 Versicherungsmakler haben sich für die Lösungen und technologischen Dienstleistungen der RGI Group entschieden.



## Weitere 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.

**Werk:**

Via C. Pavese, 6

10015 Ivrea (TO)

Tel. +39 0125 618000

Fax +39 0125 634059