



PASS_Insurance für Schäden

der erste schritt zur digitalisierung des
versicherungsgeschäfts

Fallstudie | Gruppe Cattolica

**“ In dem Zeitraum von drei Jahren 2010-2012 wurden die IT-Kosten um ca. 35% reduziert.
Die Verwendung von Produkten von RGI trug zu diesem Erfolg bei.**

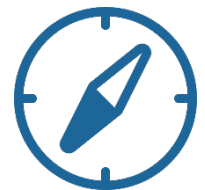
Ing. Stefano Fini
(CIO Cattolica Assicurazioni)

Zusammenfassung

Die Gruppe Cattolica, ein wichtiges Versicherungsunternehmen aus dem Nordosten Italiens, das schon immer sehr viel Wert auf die operative Qualität der Versicherungsleistung legte, die den Kunden geboten wird, hat einen Erneuerungsprozess der eigenen Informationssysteme begonnen, um sich moderne und flexible Systeme zu beschaffen, die die Geschäftsprozesse vereinfachen und die operativen Kosten reduzieren.

In diesem Erneuerungsprozess hat Cattolica als technologischen Partner die RGI Group ausgewählt, die eine schnelle Ausführung, Solidität, Kompetenz und angemessene Kosten gewährleistet.

Die Anwendung der Lösung PASS_Insurance von RGI ermöglichte es Cattolica zu den ersten italienischen Versicherungen zu gehören, die ein System verwenden, das völlig online ist und auf der Open Technologie basiert, was zu einer Kostenreduzierung von 35% in 3 Jahren geführt hat und eine Verbesserung der Time-to-Market von neuen Tarifen und Produkten und der Benutzerfreundlichkeit des Systems für die Anwender ermöglichte.



Die Lage

Im Jahr 2006 bestand für die Gruppe Cattolica die Notwendigkeit, die "Legacy"-Systeme zu erneuern, die für das Management der Portefeuilles Schäden von den beiden Gesellschaften der Gruppe mit der höchsten Anzahl von Policen verwendet wurden: Cattolica Assicurazioni (das führende Unternehmen der Gruppe) und Duomo Assicurazioni. Die "Legacy"-Systeme basierten auf einer Mainframe-Architektur und auf patentiertem Framework, was die Entwicklung kompliziert und teuer machte.

In diesem Erneuerungsprojekt hatte Cattolica folgende Hauptziele:

- **Sich eine abgestufte und flexible Plattform zu beschaffen**, die in der Lage ist, die Nutzung von neuen WEB-Technologien zu ermöglichen und die funktionellen Bedürfnisse der Nutzer des Geschäfts zu erfüllen;
- **Verbesserung der Time-to-Market** für die Entwicklung und die Einführung von neuen Versicherungsprodukten;
- **Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit** der Nutzer-Interfaces;
- **Lösung der Probleme, die mit der Interoperabilität der verschiedenen "Legacy"-Systemen verbunden sind**: Die Anwendungsprogramme der Direktion und die der Agentur wurden nur durch abendliche Batch-Flüsse miteinander verbunden, was zu Ausgliederungen und zu Fehlern führte, die vom Back Office manuell gelöst werden mussten;
- **Ermöglichung der Echtzeit-Interaktion** zwischen den Nutzern in der Direktion und dem Personal der Agentur



Gegenüber dem "Make or Buy" bevorzugte Cattolica die Option "Buy", die eine beachtliche Reduzierung der projektuellen Risiken gewährleistete. Cattolica hat die RGI Group als technologischen Partner ausgewählt, deren Lösung PASS_Insurance schon von einigen Gesellschaften der Gruppe angewendet wurde, die auf den Versicherungszweig Schäden spezialisiert sind: Tua Assicurazioni (eine Gesellschaft, die 2003 gegründet wurde) und ABC Assicura ("Joint Venture", das 2005 mit der Gruppe Gruppo Banca Popolare di Vicenza abgeschlossen wurde).

Eine Geschichte der gemeinsamen Erfolge...



2003 - 2004 | RGI implementiert das Auto-System **in 4 Monaten (Ende 2003) und stellt das System im Januar 2004 her**. Im selben Jahr erweitert RGI das System, um alle Zweige der Schadenversicherungen zu managen.



2005 | RGI implementiert und produziert das System für alle Schäden im Jahr 2005 in **weniger als 9 Monaten**; und zwar trotz der spezifischen Eigenschaften der Geschäftsprozesse des Bancassurance-Kanals.

Die Lösung von RGI

Cattolica Assicurazioni (das führende Unternehmen der Gruppe) und **Duomo Assicurazioni** haben die Lösung **PASS_Insurance für die Versicherungszweige Schäden** ausgewählt. Sie wurde anderen Marktlösungen anhand folgender Eigenschaften vorgezogen:

- **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 Cattolica 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.

Cattolica und Duomo haben folgende Komponenten von PASS_Insurance angewendet:

- **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 Versicherungszweige Schäden** – Komponenten für die Operativität von Back-Office (Erneuerungen, Austausch, Anhänge, Verwaltung von abweichenden Regelungen...) für die Portefeuilles Schäden: Autos, Hauptversicherungszweige, Kautionen und Transporte

Technische Highlights

Die Komponenten wurden mit "Ad-hoc"-Entwicklungen personalisiert, um die spezifischen Bedürfnisse der Nutzer von Cattolica 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 Server HP



CODE BASE

Runtime environment – Java
Configuration environment - Visual C++



MIDDLEWARE (WEB/APP. SERVER)

IBM Websphere Application Server
auf Server HP

Ergebnisse und Vorteile

Die wichtigsten Vorteile, die aus der Anwendung von PASS_Insurance im Geschäftsbereich für Schäden entstanden sind, waren:

- **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. Heute werden viele Kontrollen automatisch vom System durchgeführt; ex-ante (in der Phase der Unterzeichnung des Vertrags) und nicht ex-post vom Personal des Back Office. Im Bereich des Umgangs mit abweichenden Regelungen gibt es wesentliche Vorteile: Der Konfigurator von PASS_Insurance für Schäden gestattet es, die Regeln zu definieren, nach denen ein Vorgang mit einer abweichenden Regelung aktiviert wird. Außerdem wird es mit dem Online-System ermöglicht, in Echtzeit zu kontrollieren, wie viele und welche abweisenden Verträge es gibt und wie jeder einzelne begründet wurde.

PASS_Insurance für den Versicherungszweig Schäden

- **Verbesserung der Time-To-Market:** Die durchschnittliche Zeit für die Implementierung eines neuen Produkts für den Versicherungszweig Schäden (von Erhalt der Spezifikationen bis zur Kontrollprüfung) **wird auf 1 Monat reduziert**, während vorher ca. 2 Monate benötigt wurden. Die Verbesserung der Time-To-Market ist vor allem der Konfigurierbarkeit von PASS_Insurance zu verdanken.
- **Reduzierung der operativen Kosten:** Die Gruppe Cattolica hat besonders auf die Ausgaben geachtet. Dadurch konnten **die operativen IT-Kosten in einem Zeitraum von drei Jahren, 2010-2013, um 35% reduziert werden** (einschließlich der Kosten des Portefeuilles für Schäden). Ein Großteil der Einsparung ist der Erneuerung der IT-Systeme zuzuschreiben, wobei PASS_Insurance eine wesentliche Rolle gespielt hat.
- **Rationalisierung des Produkt-Portefeuilles:** Die Flexibilität von PASS_Insurance hat es ermöglicht, **das Produkt-Portefeuille zu vereinfachen**, insbesondere im Unternehmensbereich, wo die Anzahl der Produkte um **ca. 2/3 reduziert wurde** (von ca. 200 auf etwas mehr als 50). Außerdem wurden Klauseln und Garantien vereinheitlicht, so dass das Management sowohl für das Geschäft als auch für den IT-Bereich einfacher und billiger wurde (z.B. die Kontrollen der Klauseln betreffen heute nur die Nicht-Standard-Teile), trotzdem wurden die besonderen Anforderungen der technischen Direktionen beibehalten.
- **Mehr Selbständigkeit der Verkaufskraft bei der Annahme:** PASS_Insurance Schäden hat die Einführung von halb-quotierten Produkten erleichtert, d. h. Produkte, die in einigen Fällen einen Tarif haben (wodurch die Agenten die Police direkt ausfertigen können); in anderen Fällen muss die Direktion entscheiden. Diese Produkte entwickeln sich so, **dass die Selbständigkeit bei der Annahme immer größer wird, wodurch die operativen Kosten** der Annahme reduziert werden. Gleichzeitig bleibt **die technische Kontrolle, die von den Annahmeregeln** des Systems gewährleistet wird.

Ein extrem konfigurierbares System

Die Nutzer der technischen Direktionen können sich direkt an der Veränderung und an der Definition der Produkte beteiligen. Die Nutzer können unabhängig von den IT-Strukturen:

- Berechnung der Provisionen konfigurieren
- Preisnachlass verwalten
- Abweichende Regelungen für ein einzelnes Produkt und für die einzelne Agentur definieren
- Druck konfigurieren (Layout, Erklärung der Felder usw.)

Das IT-Personal kann einen großen Teil der Produkte und der dazugehörigen Annahme-Regeln mit den Konfiguratoren von PASS_Insurance definieren, ohne Codes entwickeln zu müssen.

PASS_Insurance für den Versicherungszweig Schäden

■ Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit und Reduzierung der Anrufe am Service-Desk:

Die Nutzer konnten WEB-Interfaces von PASS_Insurance nutzen, die intuitiver und leichter verständlich sind. Dadurch wurden die Anrufe am Service auf ein Minimum reduziert.

■ Zulassung von neuen Mobil-Kanälen: Die Technologie von PASS_Insurance (die Programmiersprache Java und die Service-Architektur) ermöglichte es der Gruppe Cattolica, die Applikationen für die Mobil-Services, die man mit Smartphones und/oder Tablets nutzen kann, schnell zu integrieren. so wird das Unternehmen schnell darauf vorbereitet, in neuen Mobil-Kanälen operativ zu sein.

Auch dank einer Änderung des Paradigma durch PASS_Insurance hat die Gruppe Cattolica das Geschäftsjahr 2012 mit einer höheren Einnahme von Prämien für die Versicherungszweige Schäden abgeschlossen als im vorherigen Jahr: +5,3% für den Zweig Autos und +1,4% für die Hauptversicherungszweige. Diese Angabe ist sehr wichtig, wenn man an den Rückgang des italienischen Versicherungsmarktes im Jahr 2012 denkt.

Für mehr Selbständigkeit bei der Annahme

Die 3 wichtigsten Produkttypologien:

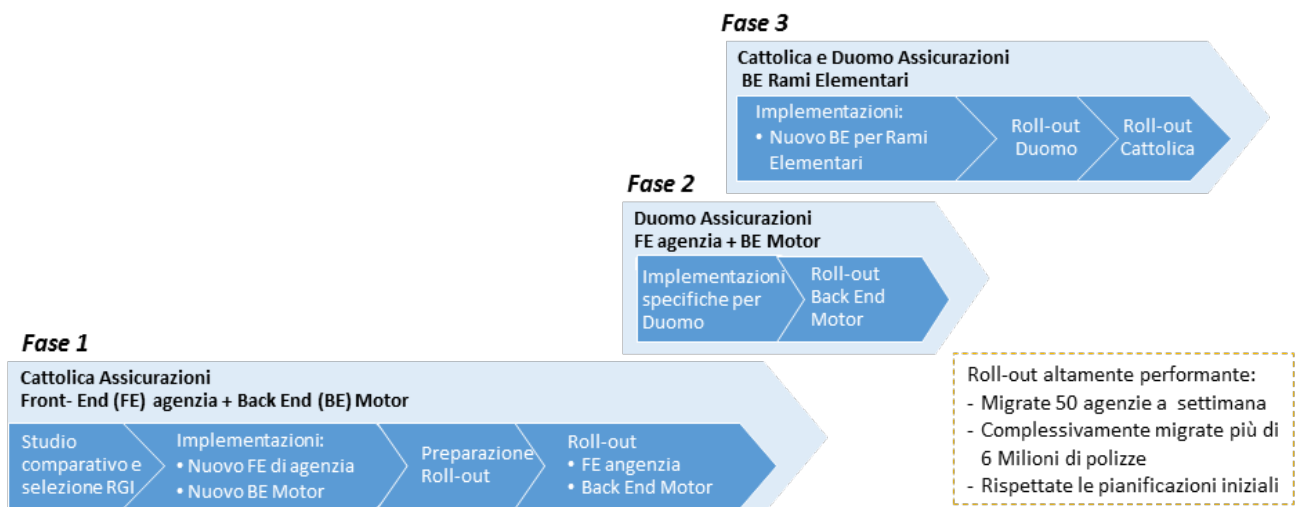
- **Tariferte Produkte:** Produkte, für die es einen Tarif gibt und für die die Agenten selbständig eine Preisstellung machen und einen Vertrag ausfertigen können. Diese Produkte beziehen sich auf Standard-Risiko-Typologien.
- **Quotierte Produkte:** Produkte, die sich auf ein vielschichtigeres Risiko beziehen, als die tarifierten Produkte. Für diese Produkte "konstruiert" der Agent die Police nach den Regeln von PASS_Insurance für den Versicherungszweig Schäden (Auflagen, Klauseln, Höchstbeträge), aber der Endpreis (der Agent schlägt eine Prämie vor) wird von der Direktion bestimmt/genehmigt.
- **Halb-quotierte Produkte:** Kombinierte Produkte, die einen dazugehörigen Tarif haben können, deren Endpreis aber auch von der Direktion bestimmt/genehmigt werden kann. Diese Produkte sind von der Art des Risikos und von den versicherten Gütern abhängig.

PASS_Insurance Schäden hat sich als flexibel genug erwiesen, um die notwendigen Konfigurationen für die Definition aller drei Produkttypologien zu gestatten.

Der projektuelle Ansatz

RGI hat für die gesamte Dauer des Projektes ein Team eingesetzt, das an der Seite der Mitarbeiter von Cattolica gearbeitet hat und sich das Vertrauen der Nutzer der technischen Direktionen verdiente, die die Hauptnutzer von PASS_Insurance sind. 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, die das Ergebnis der Erweiterung des ursprünglichen Projektes sind:

- **Phase 1 | Versicherungszweig Auto - Cattolica Assicurazioni:** Implementierung des neuen Front-End für die Agentur und des neuen Back-End für das Management des Auto-Portefeuilles und das darauf folgende Roll-Out auf das gesamte Agentur-Netz von Cattolica Assicurazioni;
- **Phase 2 | Versicherungszweig Auto - Duomo Assicurazioni:** Implementierung für die Besonderheiten von Duomo und das darauf folgende Roll-Out auf das gesamte Agentur-Netz von Duomo Assicurazioni;
- **Phase 3 | Hauptversicherungszweige – Cattolica Assicurazioni und Duomo Assicurazioni:** Erweiterung des Back-End, um das Management von Policen für die Hauptversicherungszweige zu ermöglichen (einschließlich Versicherungszweige Transport und Kautionen).



PASS_Insurance für den Versicherungszweig Schäden

In den Übergangsprozess (Roll-Out) zum neuen Front-End für die Agentur und zum neuen Back-End für Schäden wurden mehr als 1500 Einheiten einbezogen; Agenturen (ca. 1000) und Subagenturen (ca. 500). Insgesamt migrierten mehr als 6 Millionen Policen zum neuen System (der größte Teil Auto-Policen).

Der Übergang wurde von einem gemeinsamen Team von Cattolica/RGI gemanagt, wodurch eine Migrations-Maschine mit einer hohen Performance entstand:

- Die lineare Skalierbarkeit von PASS_Insurance hat es ermöglicht, **ca. 12 Maschinen** für die Migration von Daten der Agentur und für die darauf folgende Kontrolle parallel einzusetzen.
- Der Rhythmus war ungefähr **50 Agenturen pro Woche**, die innerhalb von einem Tag migrierten: von Freitag (nach Geschäftsschluss) bis Samstag.
- Die Notwendigkeit, den Übergang “in loco” zu begleiten (Personal, das in die Agenturen geschickt wurde, um die Agenten in den Phasen vor und nach der Migration zu unterstützen), war der einzige Grund, dass nicht mehr Agenturen pro Woche migrierten.

Qualitative und quantitative Vorteile (Meinungen der Nutzer)



Das System funktioniert sehr gut: es ist solide

Geschäftsführung

Im alten System wurden oft Fehler registriert; vor allem bei der Berechnung von Provisionen und dem Ersatz von Policen. Heute werden die Fehler nicht mehr festgestellt. **keine Fehler** bei der Konfiguration der Verzeichnisse der Provisionen oder der Vereinbarungen, **keine Fehler** beim Austausch.



Jetzt können wir darauf verzichten, einen großen Teil der Klauseln zu überprüfen. Wir beschränken uns darauf, nur die Klauseln zu lesen, die nicht dem Standard entsprechen. Dadurch sparen wir viel Zeit.

Technische Direktion Corporate

Mit dem neuen System PASS_Insurance wurde eine **Rationalisierung des Portefeuilles** sowohl in Bezug auf die Anzahl der Produkte (von fast 200 auf etwas mehr als 50 reduziert) als auch in Bezug auf die Standardisierung von Klauseln und Garantien ermöglicht. PASS_Insurance ermöglichte Cattolica ferner die Verwendung von **halb quotierten Produkten**. Das ist ein weiterer Schritt zu **mehr Unabhängigkeit bei der Annahme** für das Verkaufsnetz.



Die Einführung eines Online-Systems hat das Retail-Geschäft positiv verändert

Technische Direktion Retail

PASS_Insurance ist ein **Online-System, das folgendes garantiert:**

- Eine bessere Kommunikation mit den Agenturen (“man verkauft das Gleiche”).
- Die Möglichkeit, ex-ante Kontrollen durchzuführen, was zu einer Verbesserung der technischen Qualität des Portefeuilles führt.
- Eine Echtzeit-Kontrolle des Geschäfts: Umfänge der verkauften Versicherungspolizen, durchschnittliche Prämien, Schadensfälle.
- Genauere Tarifangaben durch den Zugang zu Online-Datenbanken,

Gruppe Cattolica Assicurazioni

...eine Geschichte, die länger ist als ein Jahrhundert

Die Gruppe Cattolica ist eine der größten Gruppen des italienischen Versicherungsmarktes. Sie ist in den Versicherungszweigen für Schadens- und Lebensversicherungen tätig und hat eine Einnahme von Prämien von ungefähr 3,7 Milliarden Euro. Cattolica Assicurazioni wurde 1896 in Verona als Genossenschaft gegründet, um die kleinen Landbesitzer gegen Schäden durch Hagel und Feuer zu schützen. Noch heute ist Cattolica eine Realität, die sich bei ihrer unternehmerischen Tätigkeit von festen Prinzipien und von unumgänglichen Werten inspirieren lässt, die es ermöglichen, das geschäftliche Ziel in Einklang mit der Umwelt und mit der Gesellschaft zu verfolgen. Um die Werte, an die sie glaubt, umzusetzen und die eigene “Mission” zu verwirklichen, konzentriert sich die Gruppe Cattolica auf die Tätigkeit im Versicherungssektor und auf eine besondere technische Kompetenz, um die Qualität der angebotenen Produkte zu verbessern und die Bedürfnisse der Kunden zu erfüllen. Dazu kommt eine personalisierte Versicherungsleistung, zu der Beistand, Beratung, Nähe und Erreichbarkeit gehören.

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

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