

Migros-Genossenschafts-Bund Online-Schadenportal für das Versicherungs-Management

*Im Zuge der Prozessüberprüfung stellte das Versicherungs-Management des Migros-Genossenschafts-Bunds Handlungsbedarf in Sachen Digitalisierung fest. Ins Auge gefasst wurde ein Online-Portal für die Sachschaden-Abwicklung. Heutige Tools bieten viele Möglichkeiten, Prozesse zu digitalisieren. Will man aber eine Lösung, die sich genau auf die eigenen Bedürfnisse zuschneiden lässt, wird die Luft schon dünner. Dank der guten Erfahrungen die der MGB mit Produkt und Services von GlauX Soft gemacht hatte, fiel der Entscheid nicht schwer: Das Portal zur Verwaltung von **Versicherungs-Policen** und zur **Fakturierung VPF** sollte auf der bereits vorhandenen **evidence**-Plattform entwickelt werden.*

Das Inhouse-Versicherungs-Management des Migros-Genossenschafts-Bunds (MGB) ist zuständig für sämtliche Versicherungsfälle in den Migros Genossenschaften und den Migros-Betrieben wie Globus, Denner oder Chocolat Frey. In diesen Niederlassungen sind gegen 120 Mitarbeitende zuständig für das Handling von Sachschäden, Einbrüchen oder Brandschäden.

Prozesse digitalisieren – ein Muss!

Bis anhin mussten die Mitarbeitenden mühsam mit Excel-Tabellen und Formularen hantieren. Diese mussten ausgefüllt, ausgedruckt, eingeschickt und dann physisch abgelegt werden. Auch die Auswertungen mussten aus diesen Listen von Hand zusammengetragen werden. Man erkannte, dass hier viel Potenzial zur Vereinfachung und Optimierung der Prozesse lag.

Der MGB entschied sich deshalb, diese Vorgänge zu digitalisieren und dazu ein neues System aufzubauen. Mit dieser neuen Anwendung sollten die Daten nur einmal erfasst werden und jedem Berechtigten sofort Einsicht in die Dossiers gewähren. So sollte Transparenz erreicht und auch die Stellvertretung geregelt werden. Dadurch versprach sich der MGB eine wesentliche Effizienzsteigerung. Auch dem Umweltgedanken wurde damit Rechnung getragen durch einen viel geringeren Papierverbrauch.

Ziele der neuen Lösung:

- Vereinfachungen und Optimierungen der Prozesse für effizientere Abwicklung
- Synergien sinnvoll nutzen (gemeinsame Datenbestände)
- Schnittstelle zu SAP für Verbuchung
- Transparenz durch erweiterte Auswertungen und Statistiken
- Output Versicherungsschein in den Landessprachen

Auswertungen haben Top-Priorität

Der MGB trägt einen grossen Teil der Schäden selbst. Deshalb ist eine möglichst genaue Auswertung für das Versicherungs-Management sehr wichtig. Auch der Versicherer verlangt Auswertungen und die betroffenen Betriebe, vor allem die grossen Genossenschaften wie Migros Aare, sollen in der Lage sein, ihre Schäden selbst auszuwerten. Im Vorfeld wurde deshalb sehr genau definiert, welche Auswertungen man aus dem neuen System holen wollte. Zudem musste die neue Applikation möglichst selbsterklärend und einfach zu bedienen sein.

evidence – schon fast logisch

Für das Haftpflicht-Schadenmanagement (HAST) setzt der MGB bereits auf das **evidence** Framework von GlauX Soft.

Nutzen des VPF Schadenportals auf evidence

- Effizienzgewinn für alle Beteiligten durch optimierte, digitalisierte Prozesse
- Synergien zwischen bestehendem und neuem System werden genutzt
- Auswertungen über alle Daten sind jederzeit verfügbar
- Transparenz durch jederzeit einsehbare Daten ist gewährleistet
- Stellvertretungen sind einfach zu regeln
- Zufriedene Mitarbeitende in den Genossenschaften und Migros-Betrieben

Kundenportrait

Die Migros ist mit über 102'000 Mitarbeitenden das grösste Einzelhandelsunternehmen sowie der grösste private Arbeitgeber der Schweiz. Zehn regionale Genossenschaften sind im Migros-Genossenschafts-Bund zusammengeschlossen. Neben dem Einzelhandel und der Industrie (Herstellung von Eigenmarken) gehören weitere Unternehmen wie Denner, Globus, Hotelplan, Interhome und Migros Bank zur Gruppe. Der MGB koordiniert die Geschäftspolitik, die Zielsetzung und die Tätigkeit der Migros-Genossenschaften und -Unternehmen.



Vito Fortunato und Thomas Zimmermann,
Versicherungs-Management, MGB

MIGROS

Migros-Genossenschafts-Bund Online-Schadenportal für das Versicherungs-Management

Deshalb wussten die Verantwortlichen, Vito Fortunato, Leiter des MGB Versicherungs-Managements und Versicherungs-Fachmann Thomas Zimmermann, was sie wollten:

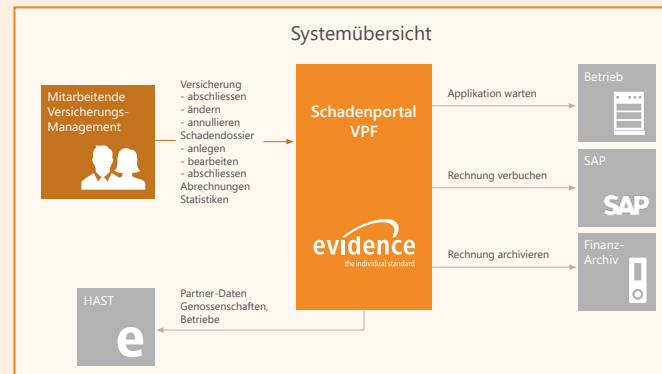
«Sowohl die Qualität des Produkts als auch der Service überzeugten uns,» erklärt uns Vito Fortunato, «deshalb wollten wir auch das Schadenportal auf **evidence** bauen.» Weshalb sie sich nicht für eine bestehende Software-Lösung entschieden haben, sondern auf **evidence** eine individuelle Anwendung entwickelt haben wollten, begründet er mit der fehlenden Flexibilität, zusätzlichen Lizenzgebühren und Drittfirmen, die sie für Änderungen hätten beauftragen müssen. «Jetzt haben wir eine an unsere Systeme angepasste und auf unsere Bedürfnisse perfekt zugeschnittene Lösung. Wir sind sehr flexibel und das war für uns ausschlaggebend.

Win-Win-Situation

In regelmässigen Abständen führte GlauX Soft mit dem MGB Workshops durch, um die bisherige Entwicklung zu kontrollieren und das Fine-Tuning vorzunehmen. Dazu

hat die Zusammenarbeit enorm erleichtert. Eine echte Win-Win-Situation.»

Während des Projektes wurde auch eine Schnittstelle zum SAP-System gebaut, für die Verbuchung der Rechnungen. «Die Erfahrung, die GlauX Soft mit der Anbindung an SAP-Systeme hat, war für uns Gold Wert,»



ist Vito Fortunato überzeugt, «so wusste man stets, worauf zu achten ist, was geht und was nicht. Das ging alles sehr schnell.»

Ein Knopfdruck genügt

Synergien erzielt das Versicherungs-Management vor allem durch die Nutzung der gleichen Datenbestände mit dem bestehenden HAST-System. Aus Datenschutzgründen konnte keine Schnittstelle zum Versicherer realisiert werden. Trotzdem gibt es hier einen grossen Effizienzgewinn, da die Daten elektronisch vorhanden sind. «Ein Knopfdruck genügt um viele Bedürfnisse des Versicherers abzudecken,» freut sich Thomas Zimmermann.

Gute Planung – gutes Ergebnis

«Zu Beginn war für uns wichtig, uns auf das Wesentliche zu konzentrieren,» konstatiert Vito Fortunato. Wir wollten nicht zu viel Individualität, sondern haben das Programm auf die breite Masse ausgerichtet. Das hat sich für uns bewährt. Die Lösung ist heute schon weiter als ursprünglich definiert, denn **evidence** bietet die Möglichkeit, neue Anforderungen rasch umzusetzen. Beide Herren sind sich einig: «Wir haben eine Top-Software erhalten. Der Web-Client ist nicht überladen und so praktisch für jeden Anwender selbsterklärend. Wir haben unsere Ziele voll erfüllt.»



meint Thomas Zimmermann: Da wir schon lange zusammenarbeiten, wusste die GlauX Soft, was wir erwarten; es war schon fast selbsterklärend. Obwohl die Leute keine Versicherungsspezialisten sind, hat man uns und unsere Bedürfnisse sofort verstanden.» Und Vito Fortunato ergänzt: «Es ist ein gutes, schnelles, speditives und lösungsorientiertes Basisverständnis vorhanden; das

evidence funktioniert wie ein Baukasten-System: Aus vorhandenen Standardfunktionen und Basisdiensten bauen wir passgenaue Business-Lösungen. Diese Standards werden schnell und flexibel an die Geschäftsprozesse angepasst. Deshalb auch unser Slogan «the individual standard».

GlauX Soft AG
Steigerhubelstrasse 3
CH-3008 Bern
Tel. +41 31 388 10 10
info@glauXsoft.com
www.glauXsoft.com