

Allianz setzt auf TIBCO um Prozesse im Schadensmanagement zu optimieren



ALLIANZ IRLAND

Die Allianz Irland ist ein führender Anbieter von Versicherungs- und Asset-Management-Produkten und Services.

Branche ▶

Standort ▶

FINANZDIENST-
LEISTUNGEN

IRLAND

Zusammenfassung

- TIBCO's Business Process Management Software integriert sowohl interne, als auch externe Prozesse in einen einzigen, durchgehenden Schadensantrags-Prozess.
- Die Allianz kann Dokumente dynamisch mit Kunden und Vertretern austauschen.
- Die Arbeitsverteilungsfunktion leitet automatisch Arbeit von nicht anwesenden oder überlasteten Mitarbeitern an den Rest des Teams zur Erledigung weiter.
- TIBCO stellte das Projekt ohne Abweichungen der Vorgaben innerhalb der vereinbarten 3-Monatsfrist fertig.

Nutzen

- Die Prozess-Automatisierung ermöglicht eine Steigerung der Effektivität um 80 %. Die Antragsbearbeitung reduzierte sich von Wochen auf Tage.
- Externe Dritte können nun neue und bestehende Schadensmeldungen einsehen und notwendige Schritte online anfordern – ohne einen Allianz-Mitarbeiter anrufen zu müssen.
- Informationsabfragen, die bislang gut 30 Min. dauerten, werden nun in 30 Sek. erledigt.
- Die Allianz erreichte den ROI (Return of Investment) in sechs Monaten.

„Mit TIBCO haben wir die Arbeitseffizienz um gut 80 Prozent gesteigert. Der Zeitrahmen hat sich buchstäblich von Wochen auf Tage verkürzt. Ich muss nicht erwähnen, dass das sowohl für unsere Kunden als auch für uns selbst sehr angenehm ist. Wir sind sehr zufrieden. Nach sechs Monaten – also lange vor dem traditionellen 18-Monats-Review – wussten wir bereits, dass ein Rückfluss unserer Investitionen gesichert war.“

- Karen Forte, Head of IT, Allianz Irland

Die Allianz Irland, eines der größten Versicherungsunternehmen, sah sich einer bedeutenden Herausforderung im operativen Bereich gegenüber. Das Unternehmen wollte seine team-basierte Arbeitsweise mit Hilfe von Business Process Management- und elektronischen Datenmanagement-Systemen in seinen IT-Prozessen abbilden.

Basis hierfür war die Einführung eines Systems, das eingehende Korrespondenz in ein elektronisches Format brachte. Bislang arbeiteten die Versicherungsagenten mit Akten und mussten sich mit großen Mengen Papier und zahlreichen Durchschlägen auseinandersetzen. Dies war nicht nur zeitraubend und arbeitsintensiv, sondern führte auch zu langen Bearbeitungszeiten und einem in weiten Teilen ineffizienten Arbeitsprozess.

Mit einem neuen Imaging-System nahm die Allianz die Aufgabe in Angriff, alte Korrespondenz zu scannen und zu archivieren. Gleichzeitig wurde die gesamte eingehende Post elektronisiert. Obwohl diese Vorgehensweise den Weg, den ein Dokument im Unternehmen nimmt, erheblich beschleunigt, war es weiterhin eine „Ein-Schritt-Operation“ – jedes Dokument musste einzeln geöffnet und wieder abgelegt werden. Zwar konnten die Agenten nun ihre elektronischen Postfächer durchsehen und Prioritäten setzen, aber keine Informationen mit externen Partnern teilen.

Innerhalb der Allianz suchte man nach Wegen, echte interaktive „multi-Step“-e-Commerce-Prozesse zu implementieren.

Die Allianz-Mitarbeiter wollten Dokumente mit Kunden und Vertretern austauschen. Zur gleichen Zeit musste das alte Imaging-System außer Betrieb genommen werden und die Allianz sah sich damit konfrontiert, ihren technischen Bedarf erneut zu überprüfen.

TIBCO überzeugt durch professionelle Zusammenarbeit

Allianz setzte sich mit den Lösungen des bisherigen Lieferanten und diverser anderer Anbieter auseinander, fand aber nirgends ein passendes Angebot, das den Anforderungen entsprach. Alles deutete darauf hin, dass die TIBCO-Lösungen das Geschäftsmodell des Versicherers am besten abbilden würden.

„Wir waren von Beginn an von der Lösung beeindruckt und haben seit dem ersten Tag eine sehr professionelle, konstruktive Beziehung zu TIBCO“, sagt Karen Forte, Head of IT bei der Allianz Irland. „Ein Beispiel: TIBCO hielt sich exakt an die vereinbarten Details nachdem der Vertrag ausgearbeitet war und wir den endgültigen Projektplan erhalten hatten.“

Technisches Verständnis sichert erfolgreiche Entwicklung

Karen Forte hält das technische Verständnis des TIBCO Projektteams für den entscheidenden Erfolgsfaktor. „In den vergangenen Jahren hatte ich noch nie mit einem IT-Anbieter zusammen gearbeitet, dessen Projektplan nicht im Laufe der Zeit vom ursprünglichen Rahmen abwich. TIBCO entwickelte einen Plan, der sich

nach der Unterzeichnung nicht ein einziges Mal änderte. Das war eine bemerkenswerte Erfahrung.“

TIBCO beeindruckte Michael Kellett, Allianz-Projektmanager mit seiner professionellen Vorgehensweise, vor allem mit seinem Support-Paket: „Hier zeigte sich deutlich, dass wir nicht nur ein Prozessmanagement-Produkt gekauft hatten, sondern auch eine echte Beziehung zu TIBCO aufbauten.“

Die Implementierung gestaltete sich unkompliziert: Es gab keine Verzögerungen, Budget-Überziehungen oder Nachforderungen. Zu Anfang waren die Allianz-Mitarbeiter skeptisch, ob TIBCO rechtzeitig fertig werden würde – vor allem, weil der Wechsel über Weihnachten geplant war, was für Versicherungen als eine der arbeitsreichsten Phasen im Jahr gilt. Das alte System wurde an einem Freitag heruntergefahren und das neue am Montag ohne weitere Probleme freigeschaltet.

TIBCO ermöglicht einen unterbrechungsfreien Betrieb

Die Allianz war darauf bedacht, die Arbeit für alle Agenten mit direktem Kundenkontakt so transparent wie möglich zu halten. Die IT-Abteilung hatte zuvor eine grafische Benutzeroberfläche entwickelt, die jetzt auf die TIBCO Lösung übertragen wurde. Dadurch ergab sich für die Mitarbeiter nur eine geringfügige oder gar keine Umstellung in ihrer Arbeitsweise. Frank McKeown, Leiter des Customer Facing Team (CFT) berichtet, dass das neue TIBCO System bei den Mitarbeitern gut ankam – weil es schneller und einfacher zu nutzen war: „Man merkt immer erst dann, dass man mit einer Software arbeitet, wenn es Probleme damit gibt. Unser altes System ist regelmäßig abgestürzt, so dass die gesamte Anlage neu gestartet werden musste. TIBCO zeichnet sich hingegen durch besondere Zuverlässigkeit aus.“

Was CFT-Leitern wie Frank McKeown besonders hilft, ist die Arbeitsverteilungsfunktion von TIBCO. Wenn ein Mitarbeiter ausfällt oder zu viele Projekte zu bearbeiten hat, werden Aufgaben automatisch an den Rest des Teams weitergeleitet, damit sie rechtzeitig erledigt werden. „Die Tatsache, dass auch Nicht-Techniker solche Änderungen vornehmen können,

spart uns viel Zeit und hilft mir, jederzeit flexibel zu reagieren“.

„Bisher war die TIBCO Staffware Process Suite für die Allianz 100-prozentig verfügbar“, weiß Mark Cooke, Technical Manager bei der Allianz. Informationsabfragen, die zuvor gut 30 Minuten dauern konnten, sind nun in 30 Sekunden erledigt. „Wir haben jetzt mehr Kontrolle über unser System als je zuvor. Damit können wir schneller auf unsere Datenbank zugreifen und die Informationen auch sinnvoll nutzen.“

Return on Investment in 6 Monaten

Ein Geschäftsbereich, der von dem Wechsel besonders profitierte, war die Abteilung für Schadensmeldungen. In der Vergangenheit mussten sich Agenten kontinuierlich über den aktuellen Stand der Dinge bei den Schadenssachbearbeitern informieren. Diese Telefonate kosteten die Allianz-Mitarbeiter jede Menge Zeit.

Mit der neuen Lösung werden alle Berichte in einem sicheren Extranet veröffentlicht. Externe Dritte können so neue und bestehende Schadensmeldungen schnell überprüfen und neue Schritte online anschieben, ohne den Allianz-Mitarbeiter anrufen zu müssen.

„Wir haben die Arbeitseffizienz um gut 80 Prozent gesteigert“, rechnet Karen Forte vor. „Der Zeitrahmen hat sich buchstäblich von Wochen auf Tage verkürzt. Ich muss nicht erwähnen, dass das sowohl für unsere Kunden als auch für uns selbst sehr angenehm ist.“

Für die Allianz ist Return on Investment extrem wichtig. Hierfür gelten strenge Regeln zur Kosten-Nutzen-Analyse und zu fortlaufenden Analysen der Kostenkontrolle.

„Wir sind sehr zufrieden“, sagt Karen Forte. „Nach sechs Monaten – also lange vor dem traditionellen 18-Monats-Review – wussten wir bereits, dass ein Rückfluss unserer Investitionen gesichert war. Zudem hatten wir mehr Funktionen. Das Projekt stand nicht nur in der vorgegebenen Zeit und zum vorgegebenen Budget, sondern hat sich auch schon durch mehr Arbeitseffizienz bezahlt gemacht.“

TECHNOLOGIE

Zusammenfassung

TIBCO's Business Process Management Software integriert bei der Allianz Irland sowohl interne, als auch externe Prozesse in einen einzigen, durchgehenden Schadensantrags-Prozess. Die Arbeitsverteilungsfunktion leitet automatisch Arbeit von nicht anwesenden oder überlasteten Mitarbeitern an den Rest des Teams zur Erledigung weiter. Aufgrund der Prozess-Automatisierung konnte eine Steigerung der Effektivität um 80 % erreicht werden. Die Antragsbearbeitung reduzierte sich von Wochen auf Tage. Informationsabfragen, die bislang gut 30 Minuten dauerten, werden nun in 30 Sekunden erledigt. Die Allianz erreichte den ROI (Return of Investment) in sechs Monaten.



TIBCO Software Inc. (NASDAQ:TIBX) ist das weltweit führende, unabhängige Softwareunternehmen im Bereich Business Integration und ein führender Anbieter von Real-Time Business-Lösungen. Diese ermöglichen es Unternehmen, kosteneffektiver, beweglicher und effizienter zu agieren. Mit 'The Power of Now®', Kernpunkt der TIBCO-Firmenphilosophie, bietet TIBCO alle Vorteile von Real-Time Business. Inzwischen nutzen über 2.100 Kunden weltweit die Integrationslösungen von TIBCO.

Zentraleuropa

TIBCO Software GmbH
Balanstr. 49
D-81541 München
Tel: +49 (0)89 4895-6000
info-de@tibco.com
<http://www.tibco.com>

© 2005, TIBCO Software Inc. Alle Rechte vorbehalten. TIBCO, das TIBCO Logo, The Power of Now und TIBCO Software sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der TIBCO Software Inc. in USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Produktnamen, Firmennamen und Warenzeichen, die in diesem Dokument erwähnt werden, sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer.