

Würzburger Versicherungs-AG setzt auf ganzheitliches Geschäftsprozessmanagement

WÜRZBURGER DIE VERSICHERUNG

Würzburger Versicherungs-AG
Würzburg
www.wuerzburger.com

Industriesparte:

Versicherung

Prämienbestand:

> 25 Mio. EUR

Mitarbeiter:

< 500

Oracle Certified Partner:

PROMATIS

PROMATIS software GmbH
Ettlingen
www.promatis.de

Oracle Products & Services:

Oracle E-Business Suite
Oracle Collaboration Suite
Oracle Content Services
Oracle Database Standard Edition
Oracle Application Server
Enterprise Edition

"Die Entscheidung für die Oracle E-Business Suite fiel vor allem aufgrund der kurzen und garantierten Einführungszeit und der moderaten Investitionskosten. Dazu überzeugte die Oracle Lösung durch eine saubere Architektur und perfekte Workflow-Funktionalität." – Thomas Ritter, IT-Leiter, Würzburger Versicherungs-AG

Aufgrund von Veränderungen in der Eigentümerstruktur stand die Würzburger Versicherungs-AG Anfang 2004 vor der Herausforderung, ihre Geschäftsprozesse von Grund auf neu zu gestalten. Verbunden war dies mit einer Ablösung der bisher über eine Konzernmutter als Service bezogenen SAP- und MS Exchange-Lösung. Für die Umsetzung des Projekts war ein Zeitraum von sechs Monaten veranschlagt.

Der Spezialversicherer entschied sich für eine Lösung des langjährigen Oracle Partners PROMATIS auf Basis der prozessorientierten ERP- und Collaboration-Technologien von Oracle. Die Einführung der Oracle E-Business Suite und der Oracle Collaboration Suite erfolgte im Rahmen eines bewährten Rapid Implementation-Verfahrens. Mittels Oracle Integrationstechnologien wurde die Anbindung des vorhandenen Bestandsführungssystems realisiert.

Das ganzheitliche Management der Geschäftsprozesse sichert der Würzburger Versicherungs-AG nun deutliche Wettbewerbsvorteile und sorgt für nachhaltige Kosteneinsparungen.

Prozessorientierte IT-Technologien in der Assekuranz

Immer stärker emanzipierte Geschäfts- und Privatkunden, die flexible und preisgünstige Produkte fordern, sowie neue Wettbewerber konfrontieren den Versicherer heute mit Herausforderungen, die noch vor Jahren undenkbar waren. Begleitet wird diese Entwicklung von gestiegenen Renditeerwartungen der eigenen Investoren. Zukunftsorientierte Versicherungsunternehmen reagieren darauf mit intelligenten Geschäftsprozessen und innovativen Versicherungsprodukten.

Key Benefits:

- Durchgängiges Geschäftsprozessmanagement
- Skalierbare und anpassbare Lösung
- ERP und Collaboration aus einer Hand
- Kurze und garantierte Einführungszeit
- Moderate Investitionskosten

Prozessorientierte IT-Technologien helfen dabei nicht nur, Kosten zu sparen und Prozesse zu beschleunigen, sondern erweisen sich als echte Treiber des Fortschritts.

Wie aber sieht die Realität aus? Während in der Bestandsführung vielfach schon prozessorientierte Systeme im Einsatz sind, ist dies im Finanz- und Rechnungswesen und in der Unternehmenskommunikation nur selten der Fall. Die Folge sind stark fehleranfällige und zeit- und kostenintensive Abläufe, die nicht selten auch für Kunden und Vertriebspartner spürbar werden und so zum echten Wettbewerbsnachteil werden.

Effiziente Geschäftsprozesse in 6 Monaten

Ganz anders die Würzburger Versicherungs-AG: Der Spezialversicherer mit Schwerpunkten in der Unfall- und Reiseversicherung entschied sich Anfang 2004 für ein Reengineering der Geschäftsprozesse und die Einführung einer prozessorientierten ERP- und Collaboration-Lösung auf Basis Oracle.

Bereits im Vorfeld des Reengineering-Projekts hatte der Vorstandsvorsitzende Dr. Klaus Dimmer die Vision eines kundenfokussierten Spezialversicherers formuliert mit zielgruppen-gerechten Produkten, die über variable Vertriebskanäle im Markt platziert werden. Sämtliche Verwaltungsabläufe sollten so stark wie möglich automatisiert werden, um für den Kunden spürbar kurze Prozesszyklen, eine hohe Prozessqualität und eine günstige Kostenstruktur zu erreichen. Denn: ein effizientes Geschäftsprozessmanagement ist gerade in der Versicherungsbranche Voraussetzung für den langfristigen Erfolg im Markt.

Aufgaben, wie die Kunden- und Vertragsverwaltung, die Schadensabwicklung, die Rückversicherung oder auch die Verprovisionierung des Vertriebs und der Vertriebspartner, werden damit in durchgängige Geschäftsprozesse eingebunden. Die Basis: mit flexiblen Oracle Integrationstechnologien nahtlos verbundene Best-of-breed Software-Komponenten.

Warum Oracle?

Die Gründe der Entscheidung für Oracle macht Thomas Ritter, IT-Leiter der Würzburger Versicherungs-AG, deutlich: "Die Entscheidung für die Oracle E-Business Suite fiel vor allem aufgrund der kurzen und garantierten Einführungszeit und der moderaten Investitionskosten. Dazu überzeugte die Oracle Lösung

„Ziel des Oracle Projekts war, sämtliche Verwaltungsabläufe so stark wie möglich zu automatisieren, um für den Kunden spürbar kurze Prozesszyklen, eine hohe Prozessqualität und eine günstige Kostenstruktur zu erreichen.“

Dr. Klaus Dimmer
Vorstandsvorsitzender
Würzburger
Versicherungs-AG

durch eine saubere Architektur und perfekte Workflow-Funktionalität - Aspekte, von denen wir uns Skalierbarkeit und Anpassbarkeit versprechen. Wichtig auch, dass die vom Oracle Partner PROMATIS vorgeschlagene Linux-Plattform es uns ermöglicht, mit mehreren Blade Servern ein kostengünstiges Sicherheitskonzept zu verwirklichen.“

Warum PROMATIS software GmbH?

Aus einem Auswahlverfahren, in dem neben funktionalen auch wirtschaftliche und technische Aspekte berücksichtigt wurden, ging die Ettlinger PROMATIS software GmbH als siegreicher Projektpartner hervor. "Mit einer Gesamtprojektlaufzeit von weniger als 4 Monaten haben wir uns ein sportliches Ziel gesteckt. Jedoch haben wir mit PROMATIS einen erfahrenen Implementierungspartner gefunden, der uns diese Einführungszeit garantiert und dem wir vertrauen.", so Ritter weiter.

Schlüsselfertige ERP- und Collaboration-Lösung

Den Kern der schlüsselfertigen Lösung des langjährigen Oracle Partners PROMATIS bildeten die Finanz- und Rechnungswesen- sowie das Einkaufsmodul der Oracle E-Business Suite, die im Rahmen eines Rapid Implementation-Verfahrens auf Basis der vorkonfigurierten PROMATIS Business Component *Versicherungen* eingeführt wurden. Teil des Projekts war auch die workflow-basierte Integration des vorhandenen Bestandsführungssystems INCAS.

Integration der Oracle Collaboration Suite

Im zweiten Projektabschnitt wurde der bisher genutzte MS Exchange Server durch die Oracle Collaboration Suite ersetzt. Den Anwendern blieb dieser Systemwechsel total verborgen: sie arbeiteten weiter mit ihrer gewohnten MS Outlook-Oberfläche und profitieren nun von der Sicherheit und Robustheit der Oracle Plattform – Hot Pluggability eben!

Dokumentenverarbeitung mit Oracle Content Services

In einem später durchgeführten dritten Projektabschnitt wurden die bereits seit mehreren Monaten erfolgreich genutzten Systeme um eine moderne Dokumentenverarbeitung auf Basis der Oracle Content Services erweitert. Auch hier sorgten die vorkonfigurierten PROMATIS Middleware Components für Workflow- und Dokumentenmanagement für signifikante Einsparungen von Implementierungskosten und -zeiten. In Papierform vorliegende

Dokumente (Versicherungsanträge, Änderungsmitteilungen, Schadensmeldungen etc.) können gescannt, analysiert (OCR) und zusammen mit elektronischen Dokumenten in Workflows weiterverarbeitet und schließlich mit den strukturierten Daten aus der Oracle E-Business Suite verknüpft werden.

Skalierbarkeit oder « Der Appetit kommt beim Essen »

Reibungslos ablaufende Prozesse, wie beim Würzburger Spezialversicherer, machen rasch deutlich, was Skalierbarkeit der Oracle Lösung bedeutet: Zufriedene Anwender verspüren Appetit auf zusätzliche Funktionalität, um das Nutzenpotenzial ihrer Lösung voll zu erschließen. Angedacht sind nun der Ausbau der Oracle E-Business Suite um Module für das Kundenbeziehungsmanagement und die Automatisierung zusätzlicher Workflows – getreu der Vision vom kundenfokussierten Spezialversicherer.

1989 gegründet, hat sich die Würzburger Versicherungs-AG schnell mit innovativen Produkten und maßgeschneiderten Angeboten einen Namen als Spezialversicherer gemacht. Das Angebot reicht von zielgruppenspezifischen Unfallversicherungen bis hin zu Reiseversicherungen. Mit direkter Kundenberatung, einer Web-basierten Self-service-Plattform und einem Netz leistungsfähiger Vertriebspartner ist die Würzburger im Markt präsent. Die Effizienz ihres Geschäftsprozessmanagements sorgt hierbei für spürbare Wettbewerbsvorteile. Mehr als 150.000 Kunden vertrauen heute der Würzburger, genießen umfangreichen Service und lassen sich rundum beraten.