



# Basler Versicherungen 进一步完善代理商及消费者服务

瑞士保险公司通过Guidewire提升效率与灵活性，  
并快速占领市场。

客户案例



“Guidewire能够提供最成熟的市场解决方案。同时我们对Guidewire员工的专业素养表示欣赏。”

—Basler Versicherungen首席运营官Urs Bienz

**Basler Versicherungen是瑞士一家个人及商业保险公司，拥有超过150年的历史。公司隶属于Baloise集团，集团在德国、比利时、卢森堡也开展相关业务。**

Basler Versicherungen总部位于瑞士巴塞尔，主要向个人、中小型企业及大型集团提供保险、养老金解决方案及银行服务。其非寿险投资型产品包括房产、家庭险、一般责任险、车险、意外险、健康险及混合保险。

#### 为投保人提供更多安全感

Basler的目标就是让客户感到更加安全。为实现该目标，公司推出值得信赖的保险产品、个人咨询建议及类似Hail Repair Centers的特色服务。有了Hail Repair Centers，投保人可就地享受快速的理赔服务。瑞士Basler首席执行官（CEO）Michael Müller表示：“我们致力于在消费者安全保障及事故预防方面做得更多。”

Basler首席运营官Urs Bienz说：“让我们的消费者更安全是我们长期坚持的理念。”

#### 在竞争与变革中脱颖而出

瑞士保险市场拥挤且竞争激烈，保险公司要面临汇率、政府政策、消费者预期等变化因素的压力。

Michael Müller解释称，“为了能够在这样的市场环境中脱颖而出，Basler利用保险赔偿金和银行业务之间的联系为客户提供‘360°’全方位建议和一整套相应产品。”此外，Basler还开发出一系列创新性衍生产品，例如家庭保险，为那些曾遭遇入室盗窃的人群提供心理保障。

#### 亟需现代、灵活的核心系统

Basler致力于交付优质的客户服务和创新性产品，基于此，公司希望能够用现代化的核心系统代替大量陈旧系统，以更好地支撑其经营目标。

Guidewire 保单中心产品经理Pascal Hirzel解释：“我们有大量不同的陈旧系统，其中一些真的十分老旧。系统变革并非易事，商务客户会抱怨因为保单系统的限制无法顺利升级产品。”



总部：  
巴塞尔，瑞士

运营：  
瑞士

业务：  
商业保险、个人保险

员工：  
3700人

网站：  
www.baloise.ch

产品：

- Guidewire 保单中心
- Guidewire 计费中心
- Guidewire 费率管理
- Guidewire 客户数据管理
- Guidewire 数据中心

优势：

- 为代理商与员工提供常规工作流程和更加快速的工作流程
- 能够在数小时内训练代理商与工作人员，无需再耗费数月时间
- 获得在数日内发布新产品的能力，无需再耗费一年
- 交易定价和及时调价能够在数周内完成，不再是一年两次。
- 为客户提供更优质明晰的客户服务
- 通过机构间高效行事稳妥降低整体拥有成本

## 决定以购买代替搭建新系统

与一些保险公司一样，Basler也曾考虑搭建自己的系统，但是随后还是决定从软件供应商那里购买系统。Basler的IT项目经理Tristan Schuler解释说：“我们希望扩张现有系统，但是我们最终决定以购买代替搭建。30多年来，保险行业的IT战略一直都是‘自己搭建’。如今，开发软件更加困难；技术飞速变革，保险公司很难开发并维护自己的软件系统。我们是保险公司，不是软件开发公司。”

## Basler成为Guidewire第一个瑞士客户

Basler Versicherungen 在研究了20多家供应商的体系之后，针对承保和保单管理选择了Guidewire的保单中心产品，又选择了计费中心以支持佣金及计费运营，选择数据中心用于数据迁移与管理，再加上Guidewire费率管理和客户数据管理产品。Urs Bienz说：“基于我们的研究结果，Guidewire拥有市面上最成熟的解决方案，我们也欣赏Guidewire员工的专业态度。”

“通常，即买即用的操作过程都很复杂，但有了Guidewire，这样的过程就会富有创意又保证简单。”

—IT项目经理Tristan Schuler

## 款即买即用的实施策略带来的回报

早在Guidewire项目实施之前，Basler的IT团队就决定要选择支持即买即用的系统。负责瑞士巴塞尔Guidewire公司所有项目实施的负责人Rolf Schiltknecht说：“在Basler，我们一直尝试尽可能选择即买即用的产品，Guidewire的产品设计恰好能够满足我们的需求。”

执行团队为保单中心部署了95%的即买即用系统，在计费中心，这一类系统的部署率为85%，并且按照预算顺利上线该项目第一阶段，还比预期提前一个月完成。

Rolf Schiltknecht认为，Basler系统成功上线部分要归功于其即买即用的实施策略，以及灵活方法论的应用、对时间和资源的实用性估算、外加来自Basler Versicherungen和Guidewire的40人执行团队的实力。他说，“Basler和Guidewire通力合作是本次成功的关键。”

## Basler商业社区的积极反馈

完成项目成功上线第一阶段之后，从项目最开始就参与其中的股东给出了十分积极的反馈。Rolf Schiltknecht说：“我们的商务伙伴十分满意，他们对该项目的评价十分高。”

## IT团队对便捷的本土化功能感到满意

Basler的IT团队对于系统操作——包括便捷的本土化功能十分满意。Rolf Schiltknecht说：“这是Guidewire在德国、奥地利、瑞士这些德语市场首次成功安装，但本土化并不成问题。即便是专用于瑞士的配置也能轻松写入软件，以德语、法语、意大利语安装软件也十分方便。”

## 满意的代理商与雇员

Basler有800个固定的专有供应商，保证这些代理商工作高效且心情愉悦十分重要。专门负责个人客户的产品管理经理Wolfgang Prasser说：“在瑞士，对个人客户最重要的销售渠道就是销售代理商。”Wolfgang Prasser称，在选用Guidewire项目之前，代理商们不得不使用四种不同的保单系统，这种情况阻碍了他们的工作，减缓了销售进度。雇员们也曾面临同样的困惑，需要在不同的系统之间切换，所有终端用户没有通用的流程可用。

现在，代理商与雇员使用了在共享技术平台上专为资产保险搭建的综合性核心系统。此前使用旧系统时，公司曾耗时约六个月对新用户进行使用培训，现在只需两到三个小时就能教会保单中心和计费中心的终端用户学会使用新系统。每个人都从减少人为操作过程、使错误最少化的自动化 workflows 中受益，而且每个人都能够共享相同的实时信息。代理商还能在线实现策略变更，更加快速地收到计费信息。

Tristan Schuler说：“系统上线后，我们曾围绕这一系统对代理商和雇员进行过调查，调查结果很积极。”

## 使用保单中心实现绝佳的商业灵活性和市场反应速度

Basler的产品及销售团队也很满意。个人财产保险产品经理Mira Figlestahler说：“从前交付一款新产品可能需要花费一年的时间，现在只需几天。”

Wolfgang Prasser补充道：“我们能灵活开发新产品并将其以更快的速度推向市场。还可以有余力应对市场出现的新情况。我们的行动更加灵活，能够更好地满足客户需求。”他还补充说Basler还可以更加迅速地对保单中心首次发布的产品进行定价和及时调价。“以前，我们可能一年只能进行两次调价。现在我们每周都可以调整定价和调价。”

## 增强后的客户服务

Basler从Guidewire项目中最大获益可能是增强的客户服务。Basler直销部门雇员Claudio Kapetanopoulos解释说，他的团队现在能够随时随需获取全面的客户和保单信息，更好地服务客户。他还说：“能够直接获得计费信息也给了我们很大便利。”

## Guidewire的模范保险客户

与Basler Versicherungen的项目是Guidewire与Baloise集团的首次合作，项目结果给整个Guidewire团队留下了深刻的印象。Guidewire软件首席交付官Mike Polelle说：“Basler的团队有很多感到骄傲的地方，我们对他们的工作成果表示祝贺。他们作为一个团队，在快速决策、部署便捷式软件过程中做到了最好。而且，他们对细节的专注让我们的合作十分愉快，也让他们在提前预期、节省预算的同时为公司快速创造价值。希望他们接下去也一切顺利。”

## 关于 Guidewire Software

凯德维亚（Guidewire）是财产保险公司的软件供应商，协助保险公司适应快速的行业变化并保持成功。我们的平台有三个主要元素：“核心处理，数据与分析，数字化”。这三个元素的结合可以让保险公司搭建并增强其与客户、代理及员工的关系。全球逾200家主营财产险的保险公司已经选用Guidewire软件。欲了解更多，请访问[www.guidewire.com/cn](http://www.guidewire.com/cn)

©2016 Guidewire Software公司保留所有权利。Guidewire, Guidewire Software, Guidewire ClaimCenter, Guidewire PolicyCenter, Guidewire BillingCenter, Guidewire InsuranceSuite, Adapt and succeed和Guidewire的logo是美国和/或其他国家的Guidewire Software公司的注册商标。