



Guidewire InsuranceSuite

Adapt and succeed™

„Mercury hat es sich zum Ziel gesetzt, sowohl Vermittlern als auch seinen Kunden einen hervorragenden Service und marktführende Lösungen zu bieten. Dabei halten wir strategische Investitionen in robuste, flexible Plattformen, die auf durchdachter Architektur aufbauen, für unverzichtbar. Unsere Entscheidung für Guidewire® basiert auf der soliden Erfolgsbilanz des Unternehmens und seiner integrierten Kernsystemplattform für Schaden- und Unfallversicherer. Sie gibt uns die Möglichkeit, innovativ zu sein und uns schnell an die sich ständig ändernden Anforderungen unserer Kunden anzupassen.“

–Allan Lubitz, Senior Vice President und Chief Information Officer, Mercury Insurance Group

Situation im Versicherungsumfeld

Eine der schwierigsten Aufgaben, vor der die Schaden- und Unfallversicherungsbranche heute steht, ist die Frage, wie sie mit der Überalterung ihrer seit 15 bis 30 Jahren im Einsatz befindlichen Kernsysteme umgehen soll. Diese Lösungen wurden ursprünglich zu Zwecken der Finanzbuchhaltung und eben nicht zur Unterstützung der Kernprozesse von Versicherern entwickelt. Aus diesem Grunde bieten sie auch keine Möglichkeiten, Routineaufgaben zu automatisieren oder Aufgaben zu klassifizieren und zuzuweisen. Sie lassen kaum Änderungen zu, und ihre Wartung ist kostspielig.

Von Versicherern wissen wir, dass sie sich durch genau diese Altsysteme daran gehindert fühlen, angemessen auf die Anforderungen des Marktes zu reagieren

Weil Versicherungsunternehmen sich auf unflexible veraltete Systeme verlassen müssen, können viele ihr operatives Geschäft nicht nach eigenen Vorstellungen gestalten. Sie werden daran gehindert, Versicherungsnehmer und Vermittler mit hervorragendem Service zu bedienen, ihre eigenen operativen Kosten zu senken und profitables Wachstum zu fördern. Viele versuchen, die Schwächen ihrer überholten Systeme zu umgehen – mit Hilfe von Einzellösungen oder durch die Erweiterung bestimmter Funktionen. Das Ergebnis ist jedoch zumeist Flickwerk – unzusammenhängende und verschiedenartige Systeme, die sich nur schwer warten lassen. Begnügen sich Versicherer mit derartig kurzfristigen Korrekturen, verlieren sie den Kampf gegen die Komplexität und können infolgedessen nicht schnell genug auf sich verändernde Marktanforderungen reagieren.

Die Versicherungsbranche kennt zahlreiche fehlgeschlagene Versuche bei der Ablösung von Altsystemen. Zudem wurde dieser Sektor bisher nur mangelhaft softwareseitig unterstützt. Die Anbieter konnten nur wenig Erfahrung in der Schaden- und Unfallversicherungsbranche vorweisen und unterschätzten dabei deren komplexe Herausforderungen. Erwartungen von Versicherern wurden dabei entweder völlig überdimensioniert oder aber nur ungenügend erfüllt.

Wir gehen einen neuen Weg

Bei der Gründung von Guidewire haben wir Versicherer befragt, welche Design-Grundsätze zu berücksichtigen seien, damit unsere Lösungen die spezifischen Anforderungen von Schaden- und Unfallversicherern erfüllen. Anhand dieses Feedbacks kamen wir zu folgendem Schluss: die Software muss flexibel und gleichzeitig upgradefähig sein, hohe Leistungsstärke aufweisen, eine breite und tiefe fachliche Funktionalität, und die Möglichkeit der Integration mit einer Vielzahl von anderen Anwendungen beinhalten.

Und genau dies sind die Grundsätze, auf denen wir Guidewire InsuranceSuite™ aufgebaut haben - eine Suite mit einem kompletten Anwendungspaket zur Unterstützung Ihrer operativen Kernprozesse: Vertrieb, Underwriting, Bestandsführung, In-/Exkasso und Provisionierung sowie Schadenmanagement. Mit InsuranceSuite können Sie Ihren Kunden schneller bessere Produkte und Serviceleistungen bereitstellen, Ihre Underwriting-Disziplin steigern und die Betriebskosten senken.

Die Herausforderung

Versicherer müssen sich zwischen der Einfachheit einer Komplettlösung und der reichhaltigen Funktionalität von „Best-of-breed“-Anwendungen entscheiden – das ist die gängige Meinung. Dabei heißt es häufig, dass die

Anforderung eines möglichst breiten Funktionsspektrums die ebenso benötigte Funktionstiefe vereitle. Mit InsuranceSuite wollten wir dies widerlegen. Es war unser erklärtes Ziel, sowohl erstklassige Einzelsysteme wie auch eine erstklassige integrierte Suite anzubieten. Ob uns dies gelungen ist? Nun, immer mehr Versicherer sind dieser Meinung.

Die Design-Grundsätze von InsuranceSuite

Flexibel und upgradefähig: Sie haben ganz spezifische Anforderungen. Deshalb muss unsere Software ausreichend flexibel sein, um all Ihre Erfordernisse zu erfüllen. InsuranceSuite ist so konzipiert, dass nahezu alles geändert werden kann: Produktdefinitionen, Datenmodell, Geschäftsregeln, Arbeitsabläufe oder Benutzeroberfläche. Und das alles, ohne dass Sie aufwendige Anpassungen des Quellcodes vornehmen müssen. Wenn Sie die Anwendung gemäß Ihren Anforderungen anpassen, bleibt die Kernfunktionalität hiervon unberührt. Auf diese Weise können Sie problemlos Upgrades durchführen und von unseren ständigen Weiterentwicklungen profitieren.

Passend für Ihre IT-Landschaft: Wir wussten, dass unsere Suite zu Ihrer komplexen IT-Landschaft passen muss. Deshalb haben wir InsuranceSuite für die umfassende Unterstützung der privaten, gewerblichen und industriellen Sparten sowie des Bereichs Arbeiterunfall konzipiert. Wir wollten Ihnen die Möglichkeit geben, Ihr gesamtes Systemportfolio zu konsolidieren und zu vereinfachen. Uns ist aber auch bewusst, dass Sie über weitere periphere Systeme verfügen, die eine Integration mit unseren Lösungen erforderlich macht. Aus diesem Grund haben wir InsuranceSuite mit einem serviceorientierten Architekturansatz und fertigen Web-APIs konzipiert, die Ihnen die Anbindung an andere Systeme ermöglichen.

Funktionsbreite und -tiefe: Wenn Sie nach Systemen zur Unterstützung Ihrer Kernprozesse suchen, benötigen Sie eine Lösung mit einer Funktionalität, die sowohl tief als auch breit ist. Eben diese Anforderung erfüllt InsuranceSuite. Diese „Best-of-breed“-Anwendungen setzen auf einer gemeinsamen Plattform auf. Dabei decken sie einerseits alle Aspekte der Schaden- und Unfallversicherung ab, und bieten andererseits die Funktionstiefe, die Ihr Unternehmen für eine umfassende Ablösung der bestehenden Altsysteme benötigt. Ebenso bemerkenswert sind die zahlreichen Differenzierungsmerkmale von InsuranceSuite, wie etwa der Underwriting-Desktop, schadenbezogene Ansichten von Finanzdaten und die automatisierte Abwicklung von Streitfällen.

InsuranceSuite Anwendungen

Underwriting & Bestandsführung

- **Guidewire PolicyCenter®** unterstützt Vermittler, Underwriter und Servicemitarbeiter in Bezug auf alle Aspekte einer Police: Angebot, Ausstellung, Änderungen, Erneuerungen und Audits.
- **Guidewire Rating™** ermöglicht Produktspezialisten das Tarifierungsmanagement für die Verarbeitung von vertragsbezogenen Transaktionen.
- **Guidewire Reinsurance Management™** gibt Führungskräften und Underwritern in der Rückversicherung die Möglichkeit, proportionale und nichtproportionale obligatorische sowie fakultative Verträge zu verwalten.

In-/Exkasso- und Provisionierung

- **Guidewire BillingCenter®** unterstützt Fachkräfte und Servicemitarbeiter in allen Bereichen des In-/Exkassos – von der Anweisung bis zum Abschließen von Zahlungsvorgängen – und ermöglicht alle Arten des In-/Exkassos für Agenturen und Kunden.

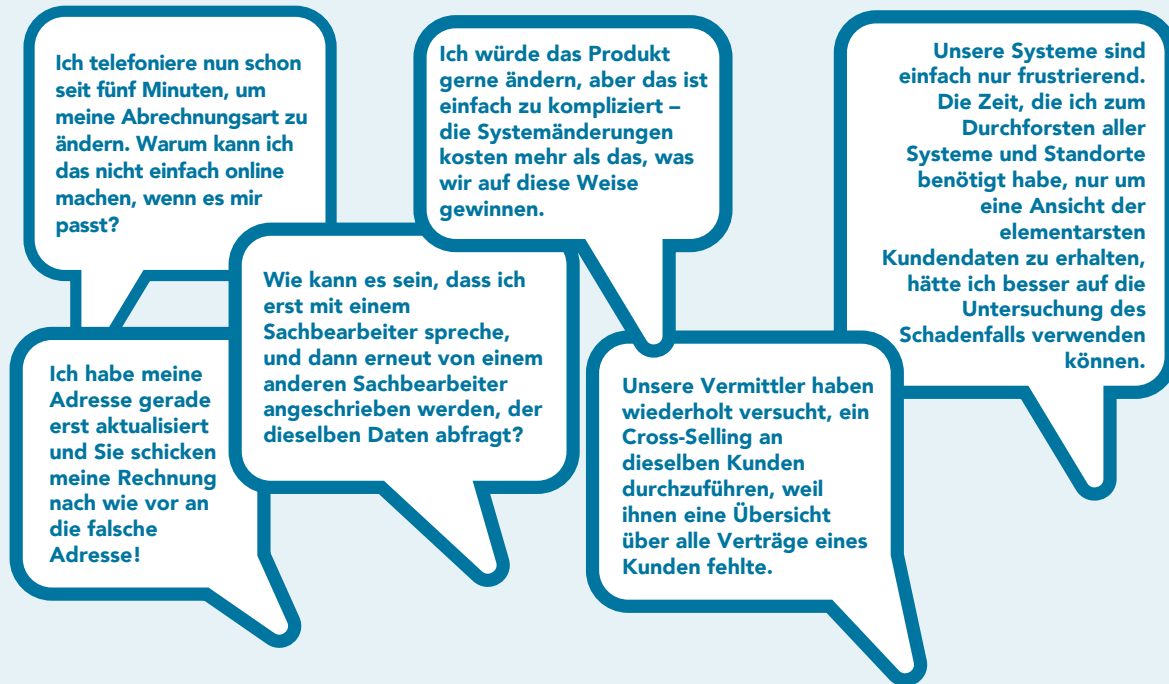
Schadenmanagement

- **Guidewire ClaimCenter®** ist ein System, das Sachbearbeiter während der gesamten Bearbeitung eines Schadenfalls unterstützt – von der Schadenerstmeldung über die Regulierung bis hin zu Rechtsstreitigkeiten und Regressierung.

Kundendaten-Management

- **Guidewire Client Data Management™** bietet allen Mitarbeitern im Kundenservice eine umfassende Sicht auf den Kunden, quer durch die Kernbereiche des Versicherungsgeschäfts.

Der Markt verlangt dringend nach einer Lösung – bewiesen durch unzählige Aussagen, die wir im Laufe der Jahre von Versicherern gehört haben. Hier sind einige Beispiele von enttäuschten Versicherungsnehmern und -mitarbeitern.



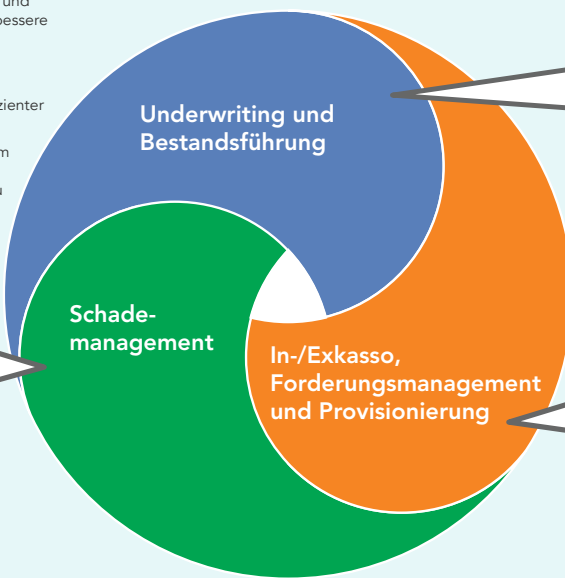
Wir übertreffen die Erwartungen von Vermittlern und Kunden — ein Beispiel

Ein führender Privatspartenversicherer hatte mit seinem großen Netz von unabhängigen Vermittlern ein Problem. Weil er mit verschiedenen, nach Sparten getrennten Systemen arbeitete, hatten die Vermittler keine Kenntnis davon, über welche Produkte ihre Kunden bereits verfügten. So kam es im Rahmen von Cross- und Upselling-Aktivitäten immer wieder vor, dass Kunden mehrere Angebote für dieselben Produkte erhielten. Dies verärgerte nicht nur die Versicherten, sondern frustrierte auch die Vermittler. Dank der kundenzentrierten Anzeige von Guidewire InsuranceSuite können Vermittler heute die richtigen Produkte den richtigen Kunden zuweisen – und Verständnis- und Kommunikationsprobleme gehören der Vergangenheit an.

InsuranceSuite umfasst ein komplettes Anwendungspaket zur Unterstützung aller Aspekte des Versicherungsgeschäfts – von Vertrieb, Underwriting, Tarifierung und Bestandsführung über die Bereiche Rückversicherung, In-/Exkasso und Provisionierung bis hin zur Schadenbearbeitung und dem Management der Kundenkontaktdaten.

Quer durch alle operativen Kernprozesse

- Nutzen Sie die Vorteile einer umfassenden kundenorientierten Datensicht – um Ihre Kunden besser zu betreuen, Cross- und Upselling-Chancen zu erkennen und umzusetzen sowie bessere unternehmerische Entscheidungen zu treffen.
- Optimieren Sie bereichsübergreifende Prozesse – um integrierte Prozesse vom Anlegen einer Police über die Schadenerstmeldung bis hin zu den Verlängerungen effizienter zu gestalten.
- Beschleunigen Sie Produkt- und Prozessänderungen – um durch die unternehmensweite Umsetzung erforderlicher Veränderungen schneller auf neue Marktbedingungen zu reagieren.
- Reduzieren Sie die IT-Kosten – indem Sie anwendung übergreifende Kompetenzen und Konfigurationstools für mehr Flexibilität und geringere Kosten nutzen.



- Reagieren Sie schnell auf Marktveränderungen – indem Sie flexibel Produkte und Prozesse definieren, um Chancen zu nutzen.
- Steigern Sie Ihre Effizienz – dank eines voll automatisierten Supports von Dunkelverarbeitung, Arbeitssteuerung und anderer Routineaufgaben.
- Verbessern Sie Ihre Risikoauswahl – durch eine konsistente Anwendung komplexer Richtlinien für ein Underwriting mit wenig oder keinem Bearbeitungsaufwand.

- Seien Sie führend in Ihren Märkten – und bieten Sie Ihren Kunden die Möglichkeit, Zahlungspläne und die Art, wie sie Rechnungen erhalten und bezahlen wollen, selbst auszuwählen.
- Liefern Sie erstklassigen Service für Kunden und Vermittler – durch automatisierte Prozesse in den Bereichen Beschwerdemanagement sowie Provisionskalkulation und -zahlung
- Werden Sie effizienter – durch die Automatisierung von In-/Exkasso-Prozessen, beispielsweise zur Bearbeitung von Forderungsrückständen auf der Basis des Kapitalanteils des Versicherten oder zur Behandlung von Ausnahmen bei Vermittlererechnungen.

- Setzen Sie Ihre operative Vision um – indem Sie die Flexibilität in Bezug auf das Management aller Aspekte der Schadenbearbeitung nutzen.
- Reduzieren Sie Ihre Schadenaufwendungen – indem Sie Ihre Schadenbearbeiter von Routineaufgaben befreien, damit sie sich auf anspruchsvollere Aufgaben konzentrieren und messbare Verbesserungen in Bezug auf die Schadenaufwendungen erzielen können.
- Setzen Sie neue Standards im Kundenservice – von einem dynamischen und reaktionsschnellen Prozess der Schadenerstmeldung bis hin zur Bereitstellung hochwertiger Self-Service-Angebote.

Effizienzsteigerungen im gesamten Unternehmen – ein Beispiel

Bisher musste ein Underwriter unseres Kunden sechs bis acht Masken durchgehen und mehrfach Kontakt zu den Vermittlern aufnehmen – und das alles nur, um einfache Auskünfte über einen Kunden zu erhalten, weil die von den Agenturen übermittelten Anträge unvollständig waren. Dies führte zu unnötigen Verzögerungen. Dank InsuranceSuite wird jetzt die Einhaltung von definierten Regeln von Anfang an sichergestellt. Es gibt vielfältige Schnittstellen zu externen Systemen, so dass Vermittler Policen verbindlich machen und Underwriter diese ausstellen können. Unnötige Rückfragen und Recherchen gehören der Vergangenheit an.

Wir geben Ihnen jegliche Hilfestellung, wie Sie das Vorhaben in Angriff nehmen können. Wir helfen Ihnen dabei, einen Ansatz auszuwählen, der Ihre Anforderungen am besten abbildet. Das modulare Design und die gemeinsame Plattform von InsuranceSuite liefern Ihnen ein hohes Maß an Flexibilität: Sie können die „Best-of-breed“-Anwendungen der Suite entweder einzeln einführen oder im Rahmen von Upgrades erweitern, oder aber auch als vorintegrierte Suite. Dies sind die Ansätze, die einige unserer Kunden verfolgt haben:



Einführung der Suite – „Alles auf einmal“

Werden alle unsere Systeme auf einmal eingeführt, stellt sich der volle Nutzen am schnellsten ein. Risiken können durch phasenweise Systemführung minimiert werden, die beispielsweise nach Sparten und/oder Regionen erfolgen kann.

Ein Beispiel – Unser Kunde Mercury Insurance entschied sich für eine Marktexpansionsstrategie die durch die Einführung von InsuranceSuite unterstützt wird. Man wählte den Ansatz der „grünen Wiese“ und lieferte alle Systeme gleichzeitig aus, wobei eine neue Sparte in einem neuen US-Bundesstaat den Anfang machte. Durch diese Vorgehensweise konnte der Versicherer neue Chancen nutzen bei minimiertem Risiko.



Einführung der Einzel-Anwendungen – „Eins nach dem anderen“

Viele unserer Kunden verfolgen einen graduelleren Ansatz und führen jedes Kernsystem einzeln in allen Regionen und Sparten ein. So können sie die Projektressourcen für mehrere Systemführungen nutzen und gleichzeitig die Folgen der Veränderungen für die gesamte Organisation reduzieren.

Ein Beispiel – Andere Kunden führten zunächst ClaimCenter und anschließend PolicyCenter ein, um dann mit BillingCenter abzuschließen.



Eine Kombination aus beidem

Wenn Sie nach einem Mittelweg suchen, ist möglicherweise ein kombinierter Ansatz der ideale für Sie.

Ein Beispiel – Einige unserer Kunden wie The Co-operators und Missouri Employers Mutual beschlossen, zunächst ClaimCenter in einigen Regionen und Sparten einzuführen um anschließend PolicyCenter und BillingCenter zusammen zum Einsatz zu bringen. So hatten sie die Möglichkeit, Policen bei deren Verlängerung auf PolicyCenter umzustellen und über BillingCenter abzurechnen.

Langfristige unternehmerische Agilität — ein Beispiel

Unsere Kunden entscheiden sich für uns, weil wir ihnen die Flexibilität für Änderungen bieten, die sie durchführen müssen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Einer dieser Kunden ist ein Versicherer, der einige Schlüsselprodukte seit Jahren nicht mehr aktualisiert hatte. Seine veraltete Komplettlösung ließ dies einfach nicht zu. Es war ihm zwar gelungen, einige Produkte anzupassen, aber es dauerte Monate, um auch nur einfachste Änderungen im Rahmen der Produktpflege vorzunehmen. Vor diesem Hintergrund gestaltete es sich äußerst schwierig, wettbewerbsfähig zu bleiben. Mit InsuranceSuite kann dieser Kunde heute seine Produkte innerhalb weniger Tage aktualisieren und somit schnell auf die Anforderungen des Marktes reagieren.

Implementierung

Die Auswahl der richtigen Software ist nur einer von vielen Schritten auf dem Weg zur unternehmensweiten Ablösung eines Altsystems. Viele Versicherer, vielleicht auch Sie, betreten hierbei absolutes Neuland. Damit Sie während Ihres Vorhabens nicht vom Kurs abkommen, benötigen Sie eine Partnerschaft – eine nachhaltige Beziehung zu einem Anbieter, der Ihr Geschäft versteht und Ihre Investition auf einer zuverlässigen und flexiblen IT-Plattform schützt. Dies gilt von der ersten Spezifikation bis zur Implementierung der Software und darüber hinaus. Die Mitarbeiter der Service- und Support-Teams von Guidewire sind anerkannte Experten. Sie können erwarten, dass wir für die Lebensdauer Ihres Systems zu Ihrer Verfügung stehen, Verantwortung für Ergebnisse übernehmen und engagiert mit Ihnen zusammenarbeiten.

„Unsere Einführung von Guidewire ClaimCenter verlief absolut reibungslos. Als es dann soweit war, auch für die Bestandsführung und das In-/Exkasso nach einem neuen System zu suchen, haben wir als erstes daran gedacht, wie Guidewire uns wohl helfen könnte. Jede Guidewire-Anwendung stellt für sich genommen eine sehr solide Business-Lösung dar. Darüber hinaus werden wir jetzt von der gemeinsamen Technologieplattform profitieren, die es uns ermöglicht, unsere IT-Kompetenzen für alle drei Anwendungen zu nutzen.“

–Michael Foerst, Vice President, Information Services und Chief Information Officer, Missouri Employers Mutual Insurance

Sie können ebenso erwarten, dass es Ihre Software ist und bleibt – von der ersten Spezifikation bis nach der Systemeinführung.

Sie formulieren Ziele und Vorgaben und wägen ab. Sie arbeiten aktiv mit, um die nötigen Kompetenzen für die langfristige Pflege des Systems aufzubauen. Wir stellen die Experten und arbeiten eng mit Ihren Mitarbeitern zusammen, damit durch das gesamte Projekt hindurch ein Wissenstransfer stattfindet.

Sie können erwarten, dass wir ehrlich und geradeheraus sind.

Schätzungen werden von denselben Personen abgegeben, die später auch für das Projekt zuständig und verantwortlich sind. Unsere Berater werden nicht belohnt, wenn sie mehr Beratungszeit verkaufen, sondern wenn Sie – unsere Kunden – erfolgreich sind.

Sie können erwarten, von denen zu profitieren, die vor Ihnen kamen.

Wir hören Ihnen zu und überarbeiten anschließend unsere Produkte und Implementierungsmethoden, um den Rückmeldungen unserer Kunden Rechnung zu tragen. Falls das neu für Sie ist, seien Sie versichert: wir können eine einzigartige Bilanz mit über 100 erfolgreichen Systemeinführungen vorweisen, von denen Sie profitieren.

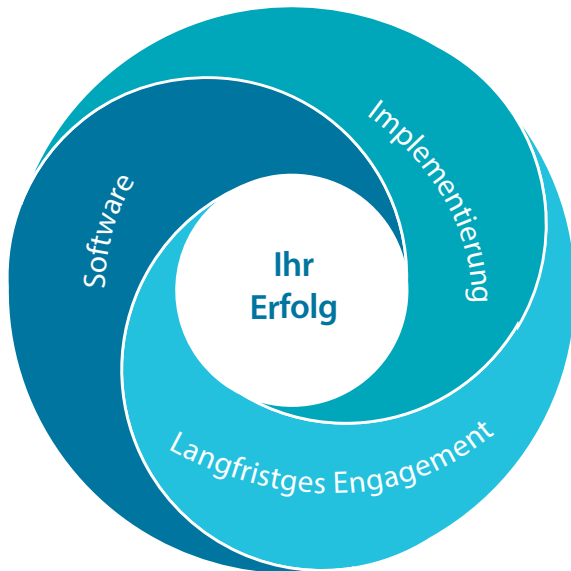
Sie können darauf vertrauen, dass Ihr Erfolg höchste Priorität für uns hat – kurzfristig und auf lange Sicht.

Auch wenn es schon erwähnt wurde - aber das ist ein starkes Versprechen, das es wert ist, wiederholt zu werden: Wir begleiten Sie nicht nur in der Phase der Systemeinführung, sondern sind darüber hinaus langfristig für Sie da.

Andere Anbieter gehen davon aus, dass Sie diese dauerhaft für kostspielige Wartungs- und Änderungsarbeiten in Anspruch nehmen. Dadurch wird Ihnen die Fähigkeit genommen, selbstständig und schnell Änderungen vorzunehmen. Wir hingegen stellen Ihnen ein kleines Expertenteam bereit, das eng mit Ihnen zusammenarbeitet. Wir geben unser Wissen an Sie weiter, bis Sie auf unserem Wissensstand sind. Sie werden zukünftig in der Lage sein, Ihr neues System eigenständig zu pflegen und zu administrieren. Rückt der Inbetriebnahme-Termin näher, stellen wir Ihnen einen Support-Ingenieur als direkten Ansprechpartner zur Seite. Nach der Einführung stehen Ihnen unsere Support-Mitarbeiter rund um die Uhr für Fragen, die im laufenden Geschäft auftreten, zur Verfügung.

Leistungsstarke Software ist nur ein Teil der Lösung.

Wir werden eng mit Ihnen zusammenarbeiten, um das Projekt zu starten, das System einzuführen und für den Wissenstransfer zu sorgen. Und wir sichern Ihnen eine langfristige Unterstützung und Zusammenarbeit zu.



Wir liefern Ihnen die Systemflexibilität, damit Sie zuversichtlich die Zukunft planen können – um ohne Einschränkungen Ihre Geschäftsziele zu erreichen. Die Erfolgsbilanz unserer Kundenprojekte belegen dies. Mehr als 130 Versicherer in über einem Dutzend Ländern haben sich für Guidewire entschieden – quer durch die verschiedensten Sparten. Darauf sind wir stolz, aber wir bleiben dabei auch bescheiden. Bei jedem Projekt lernen wir, und da wir all das Gelernte in unser Tun einfließen lassen, können wir uns kompromisslos der einen Sache verschreiben: Ihrem Erfolg.

„Unsere Unternehmen nehmen nun die ersten Vorteile wahr, die sich aus den gemeinsamen und einheitlichen Prozessen und Geschäftsregeln sowie aus unserer gemeinsamen Guidewire-Technologieplattform ergeben. Dabei erkennen wir bereits Effizienzsteigerungen sowohl in operativer als auch strategischer Hinsicht. Darüber hinaus können wir unsere IT-Kompetenzen anwendungsübergreifend für alle Guidewire-Systeme nutzen, was sich positiv auf die laufende Entwicklung und Wartung nach der Systemeinführung auswirken wird.“

–Sandra Baskerville, Vice President Common Systems, The Co-Operators Group

Über Guidewire

Guidewire bietet Software, die Schaden- und Unfallversicherer dabei unterstützt, in einer Zeit des Wandels erfolgreich zu sein. Kernsysteme, Datenmanagement und -analytik sowie digitale Lösungen – wir kombinieren drei Elemente in einer Technologieplattform, die es Versicherern ermöglicht, sich auf die rasanten Veränderungen einzustellen und mit ihren Kunden und Mitarbeitern besser zu interagieren. Mehr als 200 Schaden- und Unfallversicherer weltweit haben sich für Guidewire entschieden. Weitere Informationen finden Sie auf www.guidewire.com/de Folgen Sie uns auch auf Twitter unter @Guidewire_PandC.