



Basler Versicherungen podnosi jakość obsługi swoich agentów i klientów

Szwajcarski ubezpieczyciel zwiększa sprawność, elastyczność i szybkość wprowadzania produktów na rynek dzięki Guidewire

CASE STUDY



„Guidewire ma najbardziej dojrzałe rozwiązanie na rynku. Podobał nam się również profesjonalizm pracowników Guidewire”.

—Urs Bienz, dyrektor ds. operacyjnych Basler Versicherungen

Basler Versicherungen to szwajcarska spółka ubezpieczeń dla osób fizycznych i firm z ponad 150-letnią tradycją. Jest ona częścią Grupy Baloise, która prowadzi również działalność w Niemczech, Belgii i Luksemburgu.

Basler Versicherungen, spółka z siedzibą w szwajcarskiej Bazylei, oferuje ubezpieczenia i rozwiązania emerytalne oraz usługi bankowe osobom fizycznym, małym i średnim przedsiębiorstwom oraz dużym korporacjom. W dziedzinie ubezpieczeń non-life, produkty spółki obejmują ubezpieczenia majątkowe, nieruchomości mieszkalnych, odpowiedzialności cywilnej, komunikacyjne, NNW, medyczne i inne.

By ubezpieczający czuli się bezpieczniej

Celem Basler jest zapewnienie poczucia bezpieczeństwa swoim klientom. Czyni to poprzez zapewnienie wiarygodnego ubezpieczenia, konsultacje osobiste i takie usługi specjalne, jak warsztaty naprawcze Hail, do których ubezpieczający mogą przyprowadzić uszkodzone pojazdy w celu szybkiej naprawy na miejscu w ramach likwidacji szkody. „Naszym celem jest robienie więcej dla naszych klientów w zakresie bezpieczeństwa i prewencji” – mówi Michael Müller, dyrektor generalny Basler Switzerland.

„Zapewnienie naszym klientom bezpieczeństwa jest filozofią rzeczywiście realizowaną” – dodaje Urs Bienz, dyrektor ds. operacyjnych Basler.

Wyróżnianie się na konkurencyjnym, zmieniającym się rynku

Szwajcarski rynek ubezpieczeń jest przepełniony i wysoce konkurencyjny, a funkcjonujący na nim ubezpieczyciele odczuwają dużą presję ze strony zmieniających się stóp procentowych, przepisów prawnych i oczekiwań klienta.

Aby odróżnić się od konkurencji – jak wyjaśnia Michael Müller – Basler wykorzystuje powiązania między swoją działalnością ubezpieczeniową i bankową, w ten sposób zapewniając klientom „kompleksowe porady i kompletny zestaw produktów”. Firma oferuje również produkty innowacyjne, takie jak ubezpieczenie domu obejmujące pomoc psychologiczną dla osób, które doświadczyły włamania.

Potrzeba nowoczesnych, elastycznych aplikacji podstawowych

Ponieważ Basler dąży do zapewnienia klientom najwyższej jakości usług i innowacyjnych produktów, spółka chciała wymienić swoje liczne przestarzałe systemy na nowoczesne aplikacje podstawowe, które są w stanie wspierać realizację jej celów.

„Mamy wiele różnych przestarzałych aplikacji, a niektóre z nich są bardzo stare” – wyjaśnia Pascal Hirzel, odpowiedzialny w Basler za



Siedziba: Bazylea, Szwajcaria

Pion operacyjny: Szwajcaria

Zakres działalności: Ubezpieczenia dla osób fizycznych i firm

Liczba zatrudnionych: 3.700

Witryna WWW: www.baloise.ch

Produkty:

- Guidewire PolicyCenter®
- Guidewire BillingCenter®
- Guidewire Rating Management™
- Guidewire Client Data Management™
- Guidewire DataHub™

Korzyści

- Zapewnienie agentom i pracownikom dzielonych procesów i szybszego przepływu pracy
- Szkolenie agentów i pracowników trwające kilka godzin zamiast kilka miesięcy
- Zyskanie zdolności do wprowadzenia nowych produktów na rynek w ciągu kilku dni zamiast roku
- Umożliwienie wprowadzanie zmian ratingów i cen co tydzień zamiast dwa razy do roku
- Zapewnienie klientom lepszej, bardziej świadomej obsługi klienta
- Możliwość zmniejszenia całkowitego kosztu posiadania poprzez wzrost efektywności całej organizacji

produkt Guidewire PolicyCenter. „Nie mogliśmy łatwo dokonywać zmian w systemie, a użytkownicy biznesowi skarżyli się, że nie mogą aktualizować produktów ze względu na ograniczenia systemów zarządzania polisami”.

Decyzja zakupu lub stworzenia aplikacji

Podobnie jak wielu ubezpieczycieli, spółka Basler rozważała możliwość stworzenia własnych aplikacji, zanim zdecydowała się kupić je od dostawcy oprogramowania. „Zastanawialiśmy się nad rozbudową naszych istniejących systemów, ale zdecydowaliśmy się jednak na zakup nowych” – wyjaśnia Tristan Schuler, menedżer programu informatyzacji w Basler. „Od 30 lat strategię informatyczne w ubezpieczeniach opierały się na zasadzie »zrób to sam«”.

Ale w obecnych czasach tworzenie oprogramowania jest trudniejsze – technologia zmienia się szybko i ubezpieczycielom trudno jest opracować i utrzymywać własne oprogramowanie. Jesteśmy ubezpieczycielami, a nie firmami programistycznymi”.

Basler zostaje pierwszym klientem Guidewire w Szwajcarii

Po zapoznaniu się z aplikacjami ponad 20 różnych dostawców, spółka Basler Versicherungen zdecydowała się na wdrożenie PolicyCenter do szacowania ryzyka i zarządzania polisami, BillingCenter jako aplikacji wspierającej rozliczanie prowizji i składek oraz modułu DataHub do migracji danych i zarządzania nimi, a także modułów Guidewire Rating Management i Guidewire Client Data Management. „Stwierdziliśmy, że Guidewire ma najbardziej dojrzałe rozwiązanie na rynku” – wyjaśnia Urs Bienz. „Podobał nam się również profesjonalizm pracowników Guidewire”.

Strategia wdrożenia standardowego opłaca się

Jeszcze przed rozpoczęciem projektu wdrożenia systemu Guidewire, zespół informatyków Basler zdecydował się na strategię standardowego wdrożenia. „W Basler staramy się w miarę możliwości wdrażać produkty standardowe, a produkty Guidewire zostały zaprojektowane w taki sposób, że możemy to zrobić” – mówi Rolf Schiltknecht, kierownik programu wszystkich wdrożeń Guidewire w Basler Switzerland.

Zespół projektowy wdrożył PolicyCenter w 95% zgodnie ze standardem, a BillingCenter w 85% zgodnie ze standardem, przy czym uruchomienie produkcyjne nastąpiło w pierwszej fazie projektu wdrożeniowego, w ramach założonego budżetu i na miesiąc przed terminem.

Rolf Schiltknecht przypisuje udane uruchomienie produkcyjne w Basler częściowo decyzji wdrożenia standardowej postaci aplikacji, ale także wykorzystaniu metodologii Agile, realistycznym szacunkom czasu i zasobów oraz sile zespołu wdrożeniowego, który składał się z 40 pracowników Basler Versicherungen i Guidewire. „Basler i Guidewire wspólnie osiągnęły ten sukces” – mówi.

Pozytywne opinie pracowników operacyjnych Basler

Po uruchomieniu produkcyjnym w pierwszej fazie projektu wdrożeniowego, Basler otrzymała pozytywne opinie od uczestników biznesowych projektu, którzy brali udział w jego realizacji od samego początku. „Nasi pracownicy operacyjni są bardzo zadowoleni” – mówi Rolf Schiltknecht. „Ocenili projekt bardzo dobrze”.

Zespół IT zadowolony z łatwej lokalizacji

Zespół informatyków firmy Basler również był zadowolony z wdrożenia – w tym z łatwości lokalizacji programu. „To było pierwsze wdrożenie Guidewire w DACH na rynek niemieckojęzyczny” – mówi Rolf Schiltknecht. „Ale lokalizacja nie była problemem. Nawet specyficzne dla Szwajcarii konfiguracje były łatwe do wprowadzenia, tak samo jak wdrożenie oprogramowania w trzech językach – niemieckim, francuskim i włoskim”.

Zadowoleni agenci i pracownicy

Basler posiada 800 „wyspecjalizowanych” agentów, którzy nie pracują dla żadnej innej firmy – zatem ważne jest, by byli produktywni i zadowoleni. „W Szwajcarii najważniejszym kanałem sprzedaży na rzecz klientów indywidualnych są agenci” – wyjaśnia Wolfgang Prasser, szef działu zarządzania produktami ubezpieczeniowymi dla osób fizycznych. Przed wdrożeniem systemu Guidewire – jak mówi – agenci musieli używać czterech różnych systemów zarządzania polisami, co spowalniało procesy pracy i sprzedaży. Pracownicy również musieli przeskakiwać z systemu do systemu i nie było procesów wspólnych dla wszystkich użytkowników końcowych.

Obecnie agenci i pracownicy używają zintegrowanych systemów podstawowych dla ubezpieczeń majątkowych,

„Czasami procesy standardowe są bardziej skomplikowane, ale w przypadku Guidewire procesy standardowe były prostsze, a nie bardziej skomplikowane”.

—Tristan Schuler, Program IT

zbudowanych na wspólnej platformie technologicznej. Podczas gdy wcześniej szkolenie nowych użytkowników na starych systemach trwało nawet do sześciu miesięcy, obecnie przeszkolenie użytkowników końcowych PolicyCenter i BillingCenter zajmuje tylko dwie do trzech godzin. Każdy korzysta ze zautomatyzowanych procesów przepływu pracy, które eliminują ręczne procedury i minimalizują błędy, przy czym wszyscy mają dostęp do tych samych, aktualnych informacji. Agenci mogą również wprowadzać zmiany w polisach w trybie online i szybko uzyskać informacje rozliczeniowe.

„Po uruchomieniu produkcyjnym poprosiliśmy agentów i pracowników o wypełnienie ankiety na temat systemów, a wyniki były bardzo dobre” – mówi Tristan Schuler. „Otrzymaliśmy bardzo pozytywne opinie”.

Większa elastyczność biznesowa i szybsze wprowadzanie produktów na rynek dzięki PolicyCenter

Specjaliści Basler ds. produktów i sprzedaży są również zadowoleni. „Wcześniej wprowadzenie nowego produktu potrafiło trwać rok” – mówi Mira Figlestahler, menedżer produktu w ubezpieczeniach majątkowych osób fizycznych. „Teraz, dla porównania, trwa to parę dni”.

„Mamy elastyczność niezbędną do opracowania nowych produktów i wprowadzamy je na rynek znacznie szybciej niż dotychczas” – dodaje Wolfgang Prasser. „Możemy oferować nowe zakresy ubezpieczenia, aby sprostać nowym potrzebom rynku. Jesteśmy o wiele bardziej elastyczni i potrafimy lepiej spełniać oczekiwania naszych klientów”. Dodaje on, że Basler może również szybciej wprowadzać zmiany ratingów i cen dla pierwszego produktu wprowadzonego na rynek z wykorzystaniem PolicyCenter. „Wcześniej mogliśmy dokonać zmiany ratingu tylko dwa razy do roku. Teraz możemy zmieniać rating i cenę co tydzień”.

Wyższa jakość obsługi klienta

Być może największą korzyścią, jaką firma Basler odniosła z wdrożenia Guidewire, jest możliwość podniesienia jakości usług dla klientów. Claudio Kapetanopoulos, zatrudniony w dziale sprzedaży bezpośredniej Basler, wyjaśnia, że jego zespoły mają obecnie pełne informacje o klientach i polisach w zasięgu ręki, co pozwala im lepiej obsługiwać klientów. „Korzystamy też z bezpośredniego dostępu do informacji o płatnościach” – dodaje.

Modelowy ubezpieczyciel dla Guidewire

Wdrożenie zrealizowane dla Basler Versicherungen było pierwszym przypadkiem współpracy Guidewire z grupą Baloise, a cały zespół Guidewire był bardzo zadowolony z rezultatów. „Zespół Basler ma wiele powodów do dumy, i należą im się gratulacje” – mówi Mike Polelle, dyrektor ds. wdrożeń w Guidewire Software. „Ich najlepsza praktyka pracy w pojedynczym zespole w celu szybkiego podejmowania decyzji, wdrożenie w dużej mierze standardowego oprogramowania oraz ich dbałość o szczegóły sprawiły, że współpraca z nimi była przyjemnością, a im pozwoliła szybko zacząć odnosić korzyści z wdrożenia – zrealizowanego z wyprzedzeniem czasowym i w ramach założonego budżetu. Życzymy im dalszych sukcesów”.

Guidewire Software

Guidewire dostarcza spółkom ubezpieczeń majątkowych i osobowych oprogramowanie do indywidualnego dostosowania do własnych potrzeb w celu odniesienia sukcesu w dobie szybkich zmian w branży. Oferujemy platformę technologiczną łączącą trzy elementy – przetwarzanie podstawowe, gromadzenie i analizę danych oraz technologię cyfrową – umożliwiające ubezpieczycielom zwiększanie zaangażowania i podnoszenia kompetencji swoich klientów i pracowników. Ponad 200 spółek ubezpieczeń majątkowych i osobowych na świecie wybrało Guidewire. Więcej informacji można uzyskać odwiedzając nasz portal www.guidewire.com/pl i śledząc nas na Twitterze: @Guidewire_PandC.

© 2016 Guidewire Software, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire PolicyCenter, Guidewire ClaimCenter, Guidewire BillingCenter oraz logo Guidewire są znakami towarowymi lub zarejestrowanymi znakami towarowymi Guidewire Software, Inc. w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach. CS-GU-CM-20160801_PL