

Microsoft BizTalk Server Kundenreferenz



Kundenprofil

SwissLife ist der führende Schweizer Lebensversicherer. Wichtigster Geschäftsbereich ist die Kollektivversicherung (Pensionskassen), speziell für kleine und mittlere Unternehmen. Das Unternehmen beschäftigt rund 8500 Mitarbeitende und verwaltet Vermögenswerte in der Höhe von 140 Milliarden Schweizer Franken.

Ausgangslage

Eine sehr starke Individualisierung auf der Produktseite führt zu komplizierten Prozessen, langen Durchlaufzeiten und entsprechend hohen Produktions- und Betriebskosten. Durch eine Standardisierung der Produktpalette im KMU-Bereich und entsprechend vereinfachte IT-Prozesse sollen die Agilität im Markt erhöht und die Kosten gesenkt werden.

Lösung

Die Produkte für das KMU-Segment werden radikal vereinfacht und standardisiert. Darauf abgestimmt wird ein neues IT-System für die Vertriebsunterstützung und die versicherungstechnische Bearbeitung der Policen erarbeitet. Das System wird nicht von Grund auf neu entwickelt, sondern in einem iterativen Prozess aus marktgängigen Software-Suiten zusammengebaut.

Resultate

Die neue Lösung konnte zu einem Bruchteil der Kosten einer Eigenentwicklung und in viel kürzerer Zeit realisiert werden. Microsoft Technologie spielt als «Glueware» – welche die Integration der verschiedenen Fachmodule zu einer Gesamtlösung erst ermöglicht – eine zentrale Rolle. Mit der neuen Lösung kann SwissLife in Zukunft schneller auf Marktveränderungen reagieren, einen besseren Kundenservice bieten und gleichzeitig von markant tieferen Kosten profitieren.

SwissLife macht den Sprung nach vorn – mit Microsoft Technologie.

Der führende Schweizer Lebensversicherer SwissLife entscheidet sich für einen Paradigmenwechsel in der IT: Statt auf teure Eigenentwicklungen setzt das Unternehmen vermehrt auf Standardtechnologie. Zum Beispiel von Microsoft.

«Mit dem neuen, auf Standardsoftware basierenden IT-System werden wir unsere Kollektivkunden in Zukunft schneller und besser bedienen können – und das zu markant tieferen Kosten.»

Hans-Jakob Stahel, Leiter Bereich Unternehmenskunden, SwissLife

Schnelleres Reagieren auf Marktveränderungen, mehr Nähe zum Kunden, vereinfachte Prozesse, tiefere Kosten. Die Wunschliste des SwissLife Managements war lang. Der Weg zur Erreichung des ersten wichtigen Etappenziels erstaunlich kurz – dank einer orchestrierten Standardisierung der Produkt- und IT-Landschaften. Mit seinem neuen IT-System für das Kollektivgeschäft setzt der grösste Schweizer Lebensversicherer gleich in mehrfacher Hinsicht neue Benchmarks. Erstmals wurde in einem zentralen Unternehmensbereich ein geschäftskritisches Grosssystem nicht im Haus «from the scratch» selbst entwickelt, sondern aus marktgängigen Standardsoftware-Suiten – darunter etlichen von Microsoft – zusammgebaut. In nur 9 Monaten entstand das erste Modul: ein hoch flexibles, leistungsfähiges IT-System für die Vertriebsunterstützung und die Offertstellung im wichtigen Kollektivgeschäft. Als «Glueware» – welche die Integration der einzelnen Fachmodule zu einer Gesamtlösung erst ermöglichte – hatte Microsoft Technologie einen massgeblichen Anteil am Gelingen des Megaprojektes.

«Microsoft Technologie war die «Glueware», die es uns erst ermöglichte, ein kostengünstiges System aus Standardsoftware zu bauen.»

Beat Marbach,
IT-Projektleiter Kollektiv-Versicherung-
Transformation, SwissLife

Kundenprofil

Mit 8500 Mitarbeitenden und 140 Milliarden Franken verwalteten Vermögenswerten ist SwissLife die führende Schweizer Lebensversicherungsgesellschaft. Wichtigstes Standbein ist das Geschäft mit Kollektivversicherungen (Pensionskassen). Über den eigenen Aussendienst, Broker und weitere Partner werden integrale Pensionskassenlösungen für KMU vertrieben. Zentrale Elemente der Wertschöpfungskette sind die Beratung, die Risikobeurteilung, die Anlage der Kundengelder und die Bewirtschaftung der Policen. Für die Vertriebsunterstützung sowie die administrative und versicherungstechnische Verwaltung der Policen durch den Aussen- und Innendienst (Adressstammdaten, Mutationen, Berechnung Versicherungsleistungen, Offerterstellung, Erstellung von Policen und Reglementen etc.) , steht eine proprietäre, im Haus entwickelte IT-Lösung im Einsatz.

Ausgangslage

Die Produkt- wie auch die IT-Landschaft von SwissLife liessen dem Aussendienst in der Vergangenheit sehr viel Freiheit bei der Ausgestaltung der Versicherungslösungen. Diese Flexibilität wurde mit aufwendigen Prozessen, langen Durchlaufzeiten und hohen Produktionskosten erkaufte. Angesichts des steigenden Konkurrenz- und Kostendrucks drängte sich ein Kurswechsel auf: Weg von Individuallösungen, hin zum standardisierten Massengeschäft. Auf der Produktebene sollten neue Versicherungslösungen für KMU entwickelt werden, die im Rahmen standardisierter Prozesse zeit- und kosteneffizient verkauft, verwaltet und dokumentiert werden konnten. Es zeigte sich jedoch, dass das vorhandene IT-System nicht mit vernünftigem Aufwand an die neuen Erfordernisse des Business angepasst werden konnte – eine neue Lösung musste her. Zwei grundverschiedene Lösungswege standen zur Debatte: Ein traditionelles, mit einer Eigenentwicklung «from the scratch», und ein völlig neues, mit einem aus marktüblichen Standardsoftware-Suiten zusammengebautes IT-System. SwissLife entschied sich für den neuen Weg.

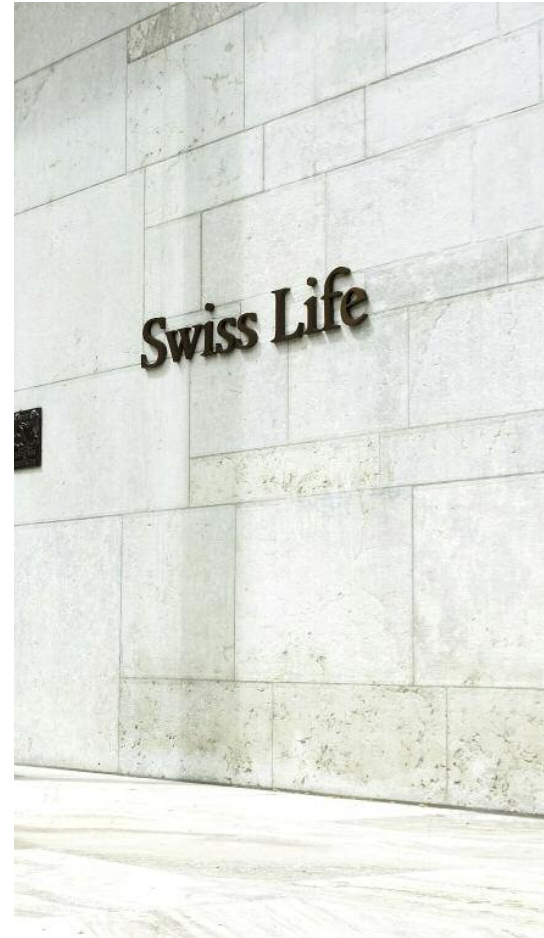


Kennzahlen

Projektdauer	September 2009 bis April 2010 (1. Teilprojekt Offertsystem)
Schulungsaufwand	½ Tag
Arbeitsplätze	1000

Verbesserungen

Schnell und kostengünstig aus Standardsoftware aufgebaute Lösung; keine teure, zeitaufwendige und risikobehaftete Eigenentwicklung; schnellere und einfachere Offerterstellung durch automatisierte und standardisierte Prozesse; Führung der Mitarbeitenden durch einfaches Ampelsystem bei der Dateneingabe; einfache und flexible Einflussnahme auf Systemparameter durch Underwriting ohne Programmierung; markant tiefere Produktionskosten und schnellere Time to Market; reduzierte Komplexität des gesamten Offerterstellungsprozesses; erhöhte strategische Flexibilität; schnelle Resultate durch iterative Entwicklung



Lösung

Standardisierung bei den Versicherungsprodukten – Standardisierung bei den eingesetzten IT-Technologien. So lautete vereinfacht das Rezept, mit dem SwissLife zum grossen Sprung nach vorn ansetzte. Das Timing war äusserst ambitioniert: In nur 9 Monaten sollte das Offersystem als erstes Modul in Betrieb sein. Microsoft® SharePoint®, Microsoft® Exchange Server, Microsoft® SQL Server® und vor allem Microsoft® BizTalk® Server bildeten wichtige Bausteine des Systems. Programmleiter Beat Marbach: «Microsoft lieferte uns die «Glueware», die es uns erst erlaubte, die einzelnen Elemente zu einer funktionierenden Gesamtlösung zusammenzufügen. Ohne die Microsoft Technologie mit ihren flexiblen Schnittstellen hätten wir dieses ambitionierte Projekt nie im gesteckten Zeitrahmen realisieren können. Wir gingen termingerecht «live» und unsere 700 Aussendienstmitarbeitenden verkauften nach einer nur halbtägigen Schulung bereits erfolgreich über die neue Plattform.»

Die neue Lösung besteht aus drei Ebenen. Auf der untersten Ebene liegen die versicherungs- und finanztechnischen Fachapplikationen, Anwendungen für die finanzielle Führung sowie ein Modul für die Verwaltung der IT-Infrastruktur. Bei allen Modulen handelt es sich um Standardprodukte «out of the box». Darauf setzt eine zweite Ebene auf, welche die Funktionalitäten der Fachmodule in einem einheitlichen System für die Geschäftsprozessunterstützung integriert. Die dritte Ebene bildet die webbasierte Benutzeroberfläche von Microsoft SharePoint, die sämtliche Funktionalitäten einfach und übersichtlich zur Verfügung stellt.

Weitere Informationen

Für weitere Informationen über Produkte und Services kontaktieren Sie bitte die lokale Microsoft Niederlassung:

Microsoft Schweiz GmbH

Richtstrasse 3
CH-8304 Wallisellen
Telefon +41 (0)848 22 44 88
Fax +41 (0)43 456 44 44
www.microsoft.com/switzerland
www.microsoft.ch/references

Resultate

Die Leistung des IT-Teams bestand darin, die einzelnen Module nahtlos zu verbinden und eine «dynamische Intelligenz» einzubauen. Was das in der Praxis bedeutet, zeigt sich im Offertsystem. Bereits während der Dateneingabe durch den Aussendienstmitarbeiter werden die Angaben vom System in Echtzeit auf Plausibilität geprüft und mit hinterlegten Standardrisikoprofilen verglichen. Ein Ampelsystem führt den Mitarbeitenden durch den gesamten Offertstellungsprozess. Grün bedeutet: Die Daten sind o.k., weiter zum nächsten

Beim gesamten Projekt verfolgten wir zudem einen iterativen Ansatz: erstes Teilprojekt entwickeln, testen, stabilisieren, dokumentieren. Parallel dazu zweites Teilprojekt vorbereiten, entwickeln, testen, stabilisieren, dokumentieren und so fort. So erreichten wir eine hohe Kadenz und die schnell sichtbaren Fortschritte entwickelten sowohl auf der Business- wie auch auf der IT-Seite eine positive Dynamik.» Alle Projektbeteiligten sind vom geschäftlichen Nutzen des neuen Systems überzeugt. Hans-Jakob Stahel, Leiter des Kollektivbereichs und



Eingabeschritt. Gelb heisst: Es werden zusätzliche Informationen – z.B. eine Gesundheitsprüfung – benötigt. Rot schliesslich bedeutet: Offerte definitiv abgelehnt. Bereits nach wenigen Minuten liegt eine abschlussfähige Police vor. Ein wichtiges Element der neuen «Policenfabrik» ist der direkte Einbezug des Underwriting. Die Ampelregeln können ohne Programmierung direkt vom Underwriting ins System eingepflegt werden – ein grosses Flexibilitätsplus. Ein komplexes, geschäftskritisches IT-Modul in nur 9 Monaten einsatzbereit? Martin Jutzi, Projektverantwortlicher auf der Business-Seite, nennt die Gründe: «Zentral war unser Entscheid für bestehende Standardsuiten, wie beispielsweise SharePoint.

wichtigster Sponsor des Projektes in der Geschäftsleitung, drückt es so aus: «In einem Geschäft, das nach dem System 400 Kontakte = 40 Offerten = 4 Abschlüsse funktioniert, wird uns die beschleunigte und akkuratere Offerterstellung einen klaren Marktvorteil verschaffen. Mit dem neuen System werden wir unsere Kunden in Zukunft schneller und besser bedienen können, und das erst noch zu markant tieferen Kosten.»

Software und Services

- Microsoft BizTalk Server
- Microsoft Exchange Server
- Microsoft SQL Server
- Microsoft SharePoint
- Microsoft .NET Framework
- Microsoft Office Communication Server
- Microsoft Visual Studio