

Auf Knopfdruck Vertrag

Online-Antragssystem und Schnellpolizzierungssoftware ausgebaut



Der Ringturm - der Konzernsitz der Vienna Insurance Group im Herzen Wiens © Robert Newald

Im Versicherungsgeschäft stellt die Polizzierung von Neuverträgen einen der unternehmenskritischsten Geschäftsvorgänge dar, der meist in zentraler Batch-Verarbeitung auf dem Mainframe abgewickelt wird. Wenn die Zweigniederlassung der Wiener Städtischen ihren Vertriebspartner in Italien dennoch die Ausstellung verbindlicher Versicherungsverträge direkt vor Ort beim Kunden ermöglicht, steckt dahinter eine clevere IT-Lösung.

„Während wir in Österreich 2005 schon über ein Java-basiertes Antragssystem verfügten, waren unsere Berater in Slowenien noch mit Blicktarifen für die Lebensversicherungen unterwegs“, erinnert sich Projektleiter Mag. Thomas Haslinger. Darunter muss man sich nichts anderes vorstellen als ein dickes Buch mit Tabellen und Bedingungen, aus denen der Berater ablesen kann, was eine Versicherung den Kunden am Ende kostet. Dabei ist der Zeitaufwand noch nicht einmal das größte Problem. „Wenn dem Berater Rechenfehler unterlaufen oder er Zusatztarife kombiniert, die sich eigentlich nicht kombinieren lassen, wird am Ende eine Gewissensentscheidung fällig“, erläutert Haslinger. „Soll man einen Antrag



„Während wir in Österreich 2005 schon über ein Java-basiertes Antragssystem verfügten, waren unsere Berater in Slowenien noch mit Blicktarifen für die Lebensversicherungen unterwegs.“

Mag. Thomas Haslinger, Projektleiter, Wiener Städtische

auf Basis einer falschen Prämienberechnung annehmen oder ablehnen?“ Im Interesse einer guten Kundenbeziehung wurde manch kleinerer Fehler einfach toleriert.

Um teure Fehler zu vermeiden und die Berater bei ihrer Arbeit besser zu unterstützen, fiel im Sommer 2005 die Entscheidung für ein neues Antragssystem, das die Anforderungen des slowenischen Marktes erfüllen musste. Es sollte den Beratern in einem ersten Schritt offline zur Verfügung stehen, so dass diese nicht auf eine Internetverbindung angewiesen waren, jedoch ebenso in einer zweiten Phase als Online-Variante verfügbar gemacht werden können. Vor allem aber sollte die neue Software die Komplexität von Tarifen und Tarifausschlüssen perfekt beherrschen, so dass die ausgedruckten Prämienberechnungen und Anträge aus formaler Sicht garantiert einwandfrei waren.

Nach Prüfung der Alternativen entschied sich der Vorstand schließlich dafür, die neue Lösung vom Beratungs- und Softwarehaus Fecher in aktueller .NET-Technologie realisieren zu lassen. „Gegenüber den lokalen Anbietern in Slowenien hat uns vor allem das versicherungstechnische Know-how überzeugt“, erläutert Haslinger. „Und die externe Entwicklung war einfach kostengünstiger als eine Realisierung durch die Konzern-IT.“ Zum Kostenvorteil hat die Programmierung im Fecher-eigenen Entwicklungszentrum in Oradea, Rumänien entscheidend beigetragen. Kommuniziert wurde jedoch ausschließlich mit dem Projektleitungs-Team in Wien. Selbst Haslinger sagt: „Davon, dass dies ein Off-Shore-Projekt war, haben wir absolut nichts bemerkt.“ Der Einsatz des .NET-Frameworks ermöglichte es dem Entwicklungsteam nicht nur, eine einheitliche Software für Offline- und die später vorgesehene Online-Nutzung zu entwickeln. Von Anfang an wurde die

Mehrsprachigkeit etwa dazu genutzt, die fremdsprachige Software zu testen. „Sich auf einer slowenischen Bildschirmmaske zurechtzufinden, fiel unseren Entwicklern nicht immer leicht“, erinnert sich DI Martin Knopp, Geschäftsführer der Fecher GmbH in Österreich, schmunzelnd. „Da war es schon gut, wenn man mit einer übersetzten Version arbeiten konnte.“

Mehrsprachige und parametrisierte Lösung

Im Laufe des Jahres wurde die Software auch für das Italien-Geschäft mit Lebensversicherungen übernommen. Jetzt zahlte sich aus, dass Fecher von vornherein auf Mehrsprachigkeit und Parametrierbarkeit der Lösung gesetzt hatte. So konnte auf den Laptops der italienischen Berater die identische Software wie in Slowenien zum Einsatz gelangen. Bis zum Jahresende erfolgte dann auch die Umsetzung als Web-Lösung für die Anträge von Lebensversicherungen. Im Gegensatz zur Offline-Version auf den Berater-PCs läuft diese im zentralen Rechenzentrum der BlueIT, einer Tochter der IBM Austria, in Wien und erfordert keine Software-Installation auf dem Client. Intern baut die Software aber auf der bereits vorhandenen und bewährten .NET-Geschäftslogik auf. Bestärkt durch die guten Erfahrungen bei den Lebensversicherungen wurde der Einsatz bald auch auf andere Sparten ausgedehnt: So kamen in Slowenien Ende 2006 Versicherungen für Haushalt und Eigenheim hinzu und für die Konzerntochter Donau Versicherung wurde die „Schnelllösung Italien“ entwickelt. Diese mehrsprachige deutsch/italienische Web-Lösung wird von Versicherungsvermittlern verwendet, die damit wie gehabt Anträge für Sachversicherungen ausstellen können.