

CNO – NETZWERK 2010



**Durchgängiges und transparentes
Schadenmanagement zur
Optimierung des Kundenservice**

MIGROS


evidence
the individual standard

Inhalt

1	Migros-Genossenschafts-Bund	4
2	Management von Sachschäden und Personunfällen	5
3	Vorgangsbasiertes, geführtes Schadenmanagement	6
3.1	HAST-Schadenportal	6
3.2	evidence WinClient	8
4	Schnellere Bearbeitung von Haftpflichtfällen	8

Im Chief Networking Officer Netzwerk erforschen und entwickeln wir Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und der Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Mit Chief Networking Officer (CNO) ist jene Person gemeint, die in der Geschäftsleitung die Verantwortung für die Vernetzung des Unternehmens mit Kunden, Lieferanten und Partnern übernimmt. Der oder die CNO unterstützt unternehmensinterne und betriebsübergreifende Geschäftsprozesse mit Informatik und Telekommunikation, damit die beteiligten Mitarbeiter/innen effizient und effektiv zusammenarbeiten können.

Als Sponsoren unterstützen das CNO Netzwerk 2010:

- GARAIO AG (www.garaio.com)
- Glaux Soft AG – **evidence** (www.glauxsoft.ch)
- isolutions AG (www.isolutions.ch)
- Ruf Informatik AG (www.ruf.ch)
- SQS Software Quality Systems AG (www.sqs-group.ch)
- Software Improvement Group AG (www.sig.eu)

Wissenschaftliche Partner des CNO Netzwerks 2010 sind: IOP Universität Bern, IWI Universität Bern; IfM Universität St. Gallen; ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Winterthur; Schmalenbach-Gesellschaft

Verbandspartner des CNO Netzwerks 2010 sind: simsa; Swiss Marketing SMC; Win-Link; SWICO; internet-briefing.ch; INNO+Swiss (IFJ/venturelab); asut; SWICO

Medienpartner des CNO Netzwerks 2010 sind: Netzmedien; IT Business; ICT in Finance; inside-it

1 Migros-Genossenschafts-Bund

Die Migros wurde 1925 von Gottlieb Duttweiler gegründet und ist heute mit über 84'000 Mitarbeitenden aus über 140 Ländern das grösste Detailhandelsunternehmen sowie der grösste private Arbeitgeber der Schweiz. Im Jahr 2009 erzielte die Migros-Gruppe einen Umsatz von rund 25 Mia. Franken. Zehn regionale Genossenschaften bilden den Kern der Migros-Gruppe. Sie sind im Migros-Genossenschafts-Bund (MGB) zusammengeschlossen. Der MGB ist Besitzer diverser Aktiengesellschaften und Stiftungen. Neben dem genossenschaftlichen Detailhandel und der Industrie (Herstellung von Eigenmarken) gehören diese Unternehmen zum Beispiel dem Handel (Denner, Globus), der Reise-Branche (Hotelplan, Interhome) und der Finanzdienstleistungsbranche (Migros Bank) an. Der MGB koordiniert die Geschäftspolitik, die Zielsetzung und die Tätigkeit der Migros-Genossenschaften und -Unternehmen. Ausserdem macht der MGB die wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Grundsätze der Migros bekannt und vertritt die Interessen der Migros-Gruppe gegenüber Behörden und Wirtschaftsverbänden.

*Thomas Zimmermann,
Versicherungsfachmann
EFA*

MIGROS

„Die Migros ist ein sehr kundenorientiertes Unternehmen. Wir wollen unsere Nr.1-Position in der Schweiz halten. Dafür setzen wir nicht nur auf die Preisführerschaft, sondern auch auf hohe Qualität für den Kunden.“

Die Unternehmensstrategie des MGB ist auf die nachhaltige Wertgenerierung ausgelegt, wobei ethische Gesichtspunkte und die Übernahme gesellschaftlicher Verantwortung seit Unternehmensgründung eine grosse Rolle spielen. Dass die Migros dies erfolgreich tut, widerspiegelt sich beispielsweise in der jährlichen Reputationsumfrage des Marktforschungsinstituts GfK, die die Migros 2010 zum Unternehmen mit dem besten Ruf erkoren hat.

Diese Fallstudie beschreibt, wie die Migros ein Portal zur Verwaltung von Haftpflicht-Schadenfällen eingeführt hat, um schneller auf Schadenfälle zu reagieren und die Auskunftsfähigkeit gegenüber ihren Kunden zu erhöhen.

Ansprechpartner	Unternehmen	Funktion
Thomas Zimmermann	Migros-Genossenschafts-Bund	Versicherungsfachmann EFA
Andreas Ressnig	GlauX Soft AG	COO, CTO
Dilip Vimalassery Simon Ehrenbaum	sieber&partners	Autoren

Abbildung 1: Ansprechpersonen

2 Management von Sachschäden und Personunfällen

Ein so grosses Detailhandelsunternehmen wie die Migros sieht sich mit einer entsprechenden Anzahl Haftpflicht-Schadenfälle konfrontiert. Das Versicherungs-Management, eine Abteilung innerhalb des MGB, tritt deshalb für die gesamte Migros-Gruppe als In-house-Versicherungsbroker auf: Sie handelt Vereinbarungen mit diversen Versicherungs-Gesellschaften aus und bietet allen Genossenschaften und Unternehmen innerhalb der Gruppe Versicherungsleistungen zu attraktiven Konditionen an. Damit kann die jeweils verantwortliche Organisationseinheit einen Schadenfall selbst abwickeln.

Im Schadenfall leiteten die Filialen bisher ein vom betroffenen Kunden ausgefülltes Schadenformular postalisch an die regionale Genossenschaft weiter (vgl. Abbildung 2). Die Genossenschaft bearbeitete den Fall je nach Produktverantwortlichkeit selbst oder gab ihn an den MGB oder den Herstellerbetrieb ab. Der Dokumentenaustausch erfolgte auf dem Postweg. Wurde zur Einschätzung der Schadenhöhe die Versicherung beigezogen, wurden die relevanten Dokumente ebenfalls per Post übermittelt.

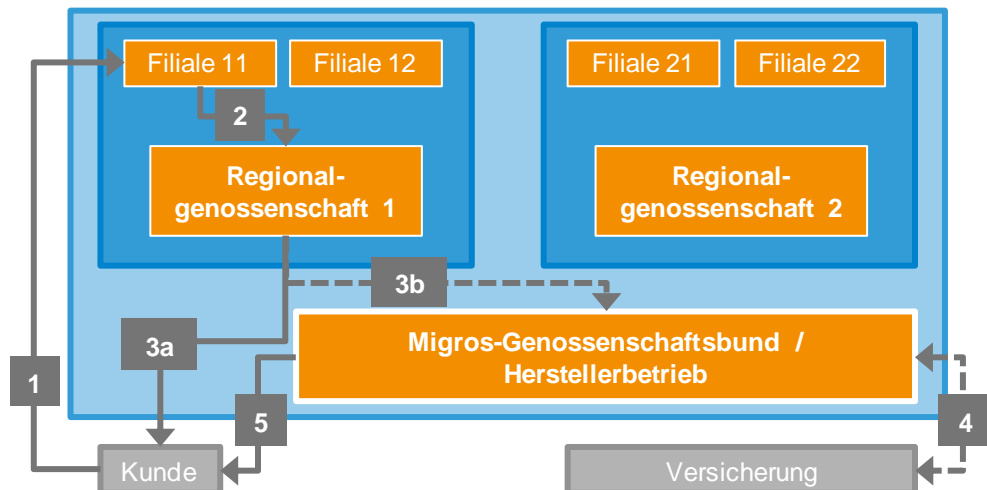


Abbildung 2: Abfolge der Kommunikation und Datenlieferung bei Haftpflichtfällen.

Das Versicherungs-Management versuchte, alle Schadenfälle und die dazugehörigen Informationen in einer Excel-Liste zu konsolidieren, um eine Übersicht zu gewinnen und wo nötig Massnahmen zu ergreifen. Aufgrund der selbstständigen Abwicklung der Haftpflichtfälle durch die Genossenschaften und Unternehmen war die Konsolidierung nicht nur sehr zeitaufwändig, es waren auch nie sämtliche Fälle bekannt. Die Identifikation des gesamten Schadenpotenzials in der Migros-Gruppe war nicht möglich. Deshalb erkannte die Migros allfällige Serienschäden bei bestimmten Produkten nicht immer, so dass Prozessverbesserungen zum Teil nicht frühzeitig initiiert werden konnten. Zudem kam es vor, dass die Informationen zu einem Haftpflichtfall nicht an einem einzigen Ort zur Verfügung standen. Darunter litt die Auskunftsfähigkeit der Migros gegenüber den betroffenen Kunden. Selbst bei Rechtsfällen und Medienkommunikationen musste der MGB die notwendigen Dokumente zuerst einfordern.

Entsprechend hatte die Migros-Gruppe bei der Bearbeitung von Haftpflichtfällen Mühe, den hohen Qualitätsstandard, den sie sonst im Umgang mit ihren Kunden pflegt, aufrechtzuerhalten.

3 Vorgangsbasiertes, geführtes Schadenmanagement

3.1 HAST-Schadenportal

Um die Qualität der Schadenbearbeitung zu optimieren, entschied sich das Versicherungs-Management, ein zentralisiertes, elektronisches Haftpflicht-Schadenmanagement einzuführen: Zusammen mit dem Softwarehersteller Glaux Soft AG implementierte der MGB das **Haftpflicht-Schaden-Tool** HAST. HAST basiert auf **evidence** case manager, einer Software für die elektronische Fallführung.

Alle Regionalgenossenschaften und Migros-Betriebe besitzen über das webbasierte „HAST-Schadenportal“ Zugriff auf HAST. Dank der Benutzeroberfläche **evidence** nova, die auf Microsoft Silverlight basiert, bietet die Web-Anwendung das Look&Feel einer Desktop-Oberfläche. HAST unterstützt den gesamten Prozess der Schadenfall-Bearbeitung (vgl. Abbildung 3).

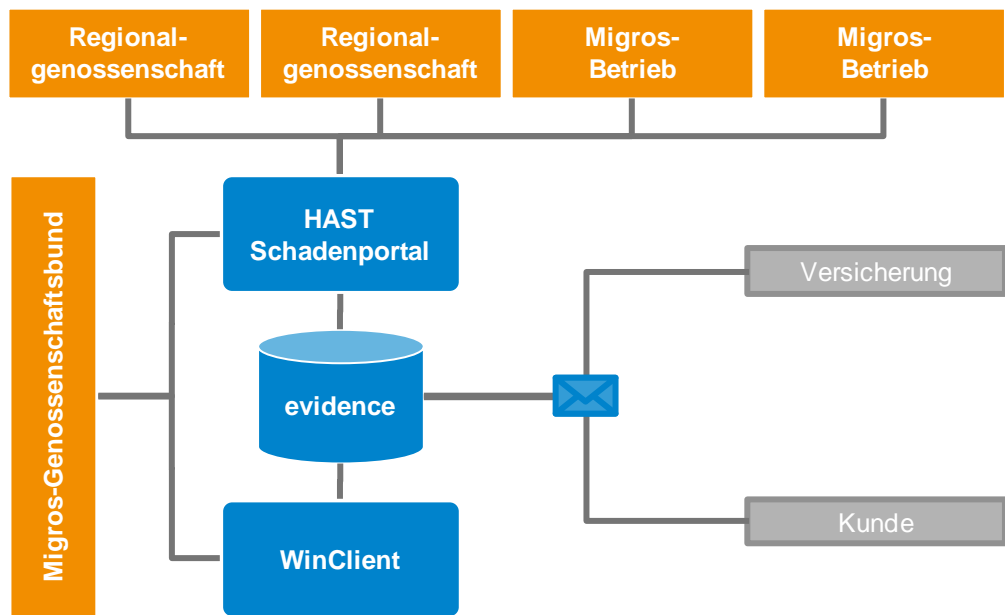


Abbildung 3: Gesamtübersicht über das System HAST.

Die Struktur der Benutzeroberfläche ist gänzlich vorgangsbasiert: Nach der Authentifizierung mit einer persönlichen Zertifizierung (Single-Sign-On) erhält der Benutzer eine Übersicht, die drei Elemente umfasst:

1. alle Hauptfunktionen des Schadenportals, das sind „Erfassen eines neuen Falles“, „Suche nach bestimmten Fällen“ und „Administrativa“

2. eine Liste aller Schadenfälle, die die genossenschafts- resp. betriebseigene Police betreffen und noch nicht abgeschlossen sind
3. eine Liste aller noch nicht abgeschlossener Schadenfälle, die der angemeldete Benutzer resp. die Stellvertretung erfasst hat

Aussagekräftige Icons je Schadenart ermöglichen eine schnelle, visuelle Unterscheidung der Fälle (vgl. Abbildung 4).

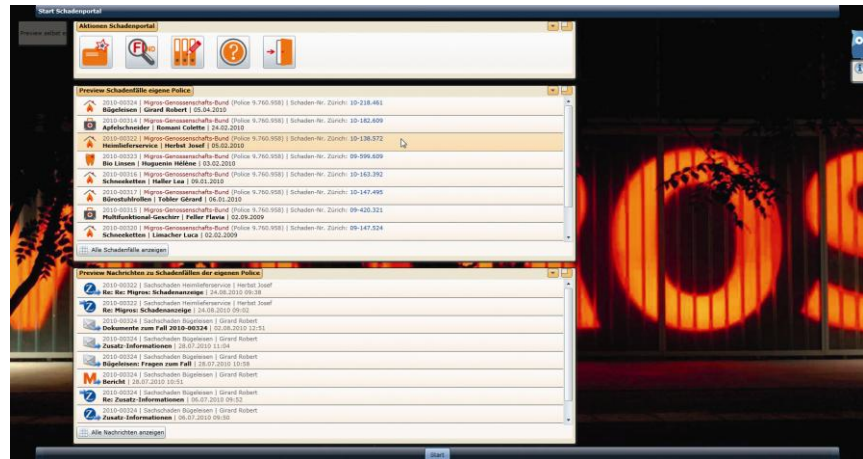


Abbildung 4: Die Startseite.

Die zugriffsberechtigten Migros-Mitarbeitenden in den regionalen Genossenschaften erfassen die Schadenformulare, die gemeinsam mit den Kunden in den Filialen ausgefüllt werden, im HAST. Sie reichern die Fälle je nach Bedarf mit Fotos, Abklärungsunterlagen und anderen Dokumenten an. Sämtliche Informationen eines Falles werden in einem elektronischen eDossier zusammengefasst. Die Fälle werden anschliessend je nach Produktverantwortlichkeit innerhalb der Genossenschaften bearbeitet oder dem MGB resp. dem Herstellerbetrieb zugewiesen.

Verschiedene Aktionen bei der Bearbeitung werden durch HAST automatisch ausgelöst: So wird beispielsweise der Kunde benachrichtigt, dass die zuständige Stelle alle Informationen zum Schadenfall erhalten hat und eine Kontaktaufnahme durch diese Stelle erfolgen wird.

Die für das Produkt verantwortliche Stelle entscheidet, ob der Schaden aus dem eigenen Selbstbehalt bezahlt oder ob der Schaden über die Versicherungs-Gesellschaft abgewickelt wird, deren Spezialisten eine Einschätzung des Schadens vornehmen. In letzterem Fall löst HAST eine automatische Benachrichtigung an die Versicherung aus und leitet das eDossier weiter.

Für die Korrespondenz mit externen Parteien – zum Beispiel für Schadenanzeigen, Entschädigungsvereinbarungen oder Einforderungen des Corpus Delicti – kann der Benutzer im HAST automatisch Briefe generieren. Die bekannten Informationen werden automatisch und ohne manuelles Zutun einbezogen. Das so erstellte Dokument legt

HAST automatisch im eDossier ab. Die Briefe liegen in den drei Landessprachen Deutsch, Französisch und Italienisch vor und weisen das CI/CD der Migros auf.

3.2 evidence WinClient

Das Versicherungs-Management kann mit dem **evidence** WinClient sämtliche Fälle steuern und auswerten. Sie kann einsehen, wie viele kritische Fälle vorhanden sind und beispielsweise die opportune Menge finanzieller Reserven für die offenen Fälle zurückstellen. Für jeden Fall werden Status, Inhalt, Zuständigkeit, aber auch Fristen, Termine und Berechtigungen übersichtlich ausgewiesen. Die Darstellung der eDossiers ermöglicht jederzeit das Nachvollziehen bisheriger und ausstehender Aktionen. Zudem kann die Migros externen Parteien jederzeit Auskunft über den Stand der Fälle geben: Die geschädigten Endkunden erfahren den Status, die nächsten Schritte und Termine; die Versicherungs-Gesellschaften die Anzahl penderter und die Anzahl angemeldeter Fälle, die noch nicht in Arbeit sind.

4 Schnellere Bearbeitung von Haftpflichtfällen

HAST zentralisiert und standardisiert die Abwicklung der Haftpflicht-Schadenfälle der gesamten Migros-Gruppe. Die einheitliche Falldokumentation vereinfacht das Handling der einzelnen Dossiers, indem die Ein- und Bearbeitungszeit reduziert wird. Weniger Mitarbeiter können so mehr Fälle bearbeiten. Die Elimination von Medienbrüchen beschleunigt zudem den Informationsfluss zwischen den involvierten Parteien. Die Migros-Gruppe ist mit HAST insgesamt in der Lage, Haftpflichtfälle schneller zu bearbeiten.

Die geschädigten Kunden erfahren jederzeit den Status ihres Falles und werden über die kommenden Schritte und Termine informiert. Auch bei weiteren Fragen erhalten sie kompetente Auskunft, da sämtliche Informationen zu den Haftpflicht-Fällen zentral in den eDossiers abgelegt sind.

*Thomas Zimmermann,
Versicherungsfachmann
EFA*

MIGROS

„Mit HAST bieten wir unseren Kunden auch bei der Abwicklung der Haftpflichtfälle den hochwertigen Service, den sie auch sonst von der Migros kennen.“

Die einheitliche Abwicklung der Haftpflicht-Schadenfälle ermöglicht dem Versicherungs-Management auch, das vollständige Schadenpotenzial in der gesamten Migros-Gruppe zu identifizieren. Dadurch kann es Produktionsfehler und Serienschäden schnell erkennen und sofort Massnahmen einleiten. Wenn bei einem Produkt gehäufte Schadenfälle auftreten, beruft der MGB einen "Roundtable" ein. Dazu gehören neben dem Versicherungs-Management auch die Rechtsabteilung, das Marketing, die Corporate Communications und das Qualitäts-Management. Alle beraten gemeinsam über die Vorgehensweise zur Optimierung des Produktionsprozesses und auch zur Kommunikation nach aussen. Aus HAST lassen sich die notwendigen Informationen generieren und allen

beteiligten Personen per News-Feld im Tool anzeigen. So wird die Reaktionszeit deutlich verkürzt und der Informationsfluss optimiert.

Mit der kürzeren Reaktionszeit bei Serienschäden und der besseren Auskunftsfähigkeit sowie der schnelleren Bearbeitung bei Haftpflichtschadenfällen, gelingt es der Migros-Gruppe, den Kunden stets die hohe Dienstleistungsqualität zu bieten, die sie sich gewohnt sind.