



Mit Ad-hoc-Analysen das Wachstumspotenzial im hart umkämpften Versicherungsmarkt erschließen

Die Mondial Assistance Group (Mitglied der Allianz Gruppe) wurde im Jahr 2000 gegründet. Sie entstand international aus der Fusion der schweizerischen ELVIA Reiseversicherung und Assistance und Frankreichs SACNAS-Mondial Assistance. Heute ist sie mit mehr als 1.000 Mio. Euro Jahresumsatz, ca. 12 Mio. Interventionen und 37 Gesellschaften in 28 Ländern weltweiter Marktführer im Assistance- und Reiseversicherungsgeschäft.

In Österreich ist die Gruppe mit zwei Gesellschaften, der ELVIA Reiseversicherung (seit 1986) und der ELVIA Assistance GmbH (seit 1997), vertreten. Von Wien aus werden seit 2000 neben Österreich auch einige osteuropäische Länder betreut.

Zu den Geschäftspartnern der ELVIA Assistance (Medizinische und technische Assistance sowie Home- und Homecare-Assistance) zählen z. B. Allianz Elementar, Mazda, Chrysler, Rolls Royce oder Thomas Cook. Kunden der ELVIA Reiseversicherung sind hauptsächlich Reisebüros und Reiseveranstalter. Im Zuge der immer stärkeren Internet-Nutzung zählen auch zunehmend mehr Endverbraucher zum direkten Kundenkreis der ELVIA Reiseversicherung.

Die Mondial Assistance Group bietet ihren Firmenkunden innovative, maßgeschneiderte Qualitätslösungen und ihren Endkunden problemlose, sofortige Assistancehilfe immer und überall: 24-Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr und alle Kontinente umspannend.

Die Unternehmensfusion erforderte eine einheitliche und zuverlässige Datenbasis

Die internationale Fusion im Jahr 2000 brachte auch in Österreich die Zusammenführung der beiden Assistancegesellschaften ELVIA und Mondial mit zwei unterschiedlichen und sehr starren IT-Landschaften. Es war keine einheitliche Datenbasis vorhanden, um für die Vertriebs- und Unternehmenssteuerung schnell und zuverlässig die notwendigen Informationen zu liefern. Derartige Ad-hoc-Analysen sind jedoch im hart umkämpften Versicherungs- und versicherungsnahen Servicemarkt unerlässlich.

Zudem gewinnen gerade am Versicherungsmarkt zusätzliche Serviceleistungen mehr und mehr an Bedeutung. Eine Herausforderung für ELVIA Österreich bestand deshalb darin, die Geschäftspartner künftig direkt in verschiedene Geschäfts-



Die Situation

Die Mondial Assistance Group (Mitglied der Allianz Gruppe) entstand im Jahr 2000 aus der Fusion der schweizerischen ELVIA Reiseversicherung und Assistance und Frankreichs SACNAS-Mondial Assistance. Sie ist heute mit mehr als 1.000 Mio. Euro Jahresumsatz, ca. 12 Mio. Interventionen und 37 Gesellschaften in 28 Ländern weltweiter Marktführer im Assistance- und Reiseversicherungsgeschäft. In Österreich ist die Gruppe mit zwei Gesellschaften, der ELVIA Reiseversicherung (seit 1986) und der ELVIA Assistance GmbH (seit 1997), vertreten.

Die Herausforderung

Die internationale Fusion im Jahr 2000 brachte auch in Österreich die Zusammenführung der beiden Assistancegesellschaften ELVIA und Mondial mit zwei unterschiedlichen, ziemlich starren IT-Landschaften. Es war keine einheitliche Datenbasis verfügbar, die für die Vertriebs- und Unternehmenssteuerung schnell und zuverlässig die notwendigen Informationen lieferte. Derartige Ad-hoc-Analysen sind gerade im hart umkämpften Versicherungs- und versicherungsnahen Servicemarkt unerlässlich. In Zukunft sollen die Geschäftspartner direkt online die jeweiligen Daten abfragen können.

Die Lösung

Die MicroStrategy Plattform erfüllte sowohl die Anforderungen von Geschäftsführung als auch IT und Vertrieb. Entscheidungskriterien waren unter anderem eine hohe Performance selbst bei Ad-hoc-Analysen. Zudem sollte die Lösung benutzerfreundlich sein und es den Mitarbeitern ermöglichen, von jedem beliebigen Ort via Web tagesaktuelle Informationen abfragen zu können.

Der Nutzen

Die Daten sind jederzeit, sekundenschnell mit höchster Qualität und Zuverlässigkeit verfügbar. Das ermöglicht eine effizientere Planung der Vertriebsaktivitäten. Weiters ist die Betrachtung der historischen Produkt- und Kundenentwicklung möglich. Zusätzliche können Geschäftspartnern neue Serviceleistungen angeboten werden.

prozesse einzubinden, wie zum Beispiel Geschäftspartnern Analysedaten kundenindividuell und tagesaktuell online zur Verfügung zu stellen.

Aktive Vertriebssteuerung durch tagesaktuelle Vertriebsdaten für die Key Account Manager

Anhand der oben beschriebenen Vorgaben der Geschäftsführung wurden von der IT-Abteilung Angebote verschiedener Anbieter eingeholt, die Entscheidung fiel letztendlich für die MicroStrategy Plattform. Diese erfüllte sowohl die Leistungswünsche der Geschäftsführung als auch der IT-Abteilung.

Entscheidend waren vor allem folgende Kriterien:

- hohe Performance selbst bei Ad-hoc-Analysen,
- sehr benutzerfreundliche BI-Plattform, auch für Mitarbeiter ohne spezielle IT-Kenntnisse,
- jederzeit Zugriff auf tagesaktuelle Informationen von jedem beliebigen Ort via Web,
- gutes Preis-Leistungsverhältnis, selbst für eine noch recht kleine Lösung.

Eingesetzt wird die MicroStrategy Plattform vor allem von Geschäftsführung und Finanzabteilung sowie vom Vertrieb zur geschäftspartnerbezogenen Datenanalyse im Hinblick auf Wirtschaftlichkeit, Schadenfrequenz und Prämienentwicklung. Darüber hinaus nutzen Vertrieb und Account Management von ELVIA Österreich die MicroStrategy Plattform zu Aktenanalysen, (Dienst-) Leistungs-Kosten-Analysen sowie Risikoanalysen.

Vor dem Einsatz der MicroStrategy Plattform mussten die Basisdaten für diese Analysen zum Teil manuell aus den unterschiedlichen Datenquellen zusammengetragen werden, um die gewünschten Berichte zu generieren. Der Zeitaufwand dafür war beträchtlich, je nach Komplexität der Datenanalyse sogar bis zu einigen Tagen. Heute stehen der Geschäftsführung und den Mitarbeitern via Web über 100 unterschiedliche Standardberichte zur Verfügung, die mit Hilfe einiger „Klicks“ in weniger als einer Minute abgerufen werden können. Ebenso sind individuelle Ad-hoc-Analysen auf tagesaktueller Datenbasis und im gewünschten Corporate Format in nur wenigen Minuten verfügbar.

Frau Veronika Stocker, Projektleiterin bei der Mondial Assistance Group Österreich sieht vor allem die praktischen Vorteile der eingesetzten BI-Lösung: „Die Kollegen und Kolleginnen in den Fachabteilungen haben durch den Einsatz der MicroStrategy Plattform eine größere Unabhängigkeit und Flexibilität in ihrer täglichen Arbeit erhalten. Sie sind nicht mehr auf die unterschiedlichen Benutzeroberflächen der verschiedenen Plattformen und Produktionsprogramme angewiesen, um die notwendigen Informationen in der gewünschten Form zu erhalten. Sie können heute ihre Berichte mit den notwendigen Informationen von überall via Internet abrufen. Das ist einfach praktisch!“

So werden im Bereich Assistance z. B. täglich rund 400 Tausend interne Datensätze sowie 105 Tausend Datensätze mit externen



Versicherungsdaten (Informationen über Kfz, Anspruchsrechte, Leistungsumfang etc.) in das BI-System eingespielt. In der Vergangenheit mussten diese Kundendaten jedes Mal überschrieben werden, sobald sich Änderungen ergaben. Nun werden sie für einen Zeitraum von bis zu 5 Jahren archiviert, was eine Historisierung der Kunden- sowie Produktdaten ermöglicht.

Eine wesentliche Steigerung der Servicequalität für Geschäftspartner erzielt ELVIA Österreich mit dem direkten Zugriff via Web auf die Vertriebs- und Schadensdaten des jeweiligen Partners inklusive Ereignis-/Leistungs-Codierung in englischer und deutscher Sprache nach dessen Vorgaben. Diese Daten übernimmt der Geschäftspartner ins eigene Informationssystem zur weiteren Datenverarbeitung und -analyse.

Zukünftig möchte ELVIA Österreich noch mehr Geschäftspartnern diese Serviceleistung zur Verfügung stellen und ihnen ihre Daten kundenindividuell und tagesaktuell als Online-Abfrage zur Verfügung stellen. Zusätzlich sollen auch die Daten des Call Centers integriert werden.

Mehr Effizienz & innovative Services

- Tagesaktuelle Daten sind jederzeit sekundenschnell mit höchster Qualität und Zuverlässigkeit verfügbar. Das ermöglicht effizientere Vertriebsaktivitäten und eine bessere Prämienplanung.
- Neue Serviceleistungen für Geschäftspartner.
- Historische Betrachtung der Produkt- und Kundenentwicklung.

Technische Details

Datenbanken:	Oracle DB und IBM AS/400
Datenvolumen:	aktuell ca. 8 GB
Analyse Werkzeug:	MicroStrategy Plattform
Implementierungspartner:	Etixpert Consulting GmbH, Wien

MicroStrategy Deutschland GmbH

Kölner Straße 263 · 51149 Köln

Tel.: +49 (0) 2203/107-0 · Fax: +49 (0) 2203/107-107

Info-de@microstrategy.com · www.microstrategy.de