

CASE STUDY

Die Mobiliar
Versicherungen & Vorsorge

Wissensbasierte Services bei der Mobiliar

AUF EINEN BLICK

Die Organisation

Die Mobiliar

Branche

Versicherung

Kunden

ca. 1,5 Mio (2010)

Eingesetzte Produkte

USU KnowledgeCenter

Website

www.mobi.ch

Die Mobiliar – 1826 in Bern gegründet – ist die älteste private Versicherungsgesellschaft der Schweiz. Rund 1,5 Millionen Kunden vertrauen der Mobiliar, wenn es um ihre Sicherheit geht. Mit rund 3.600 Mitarbeitern erzielte die Mobiliar-Gruppe 2009 ein Brutto-Prämienvolumen von 2,93 Mrd. Franken. Für den Zugriff auf wichtige Informationen in unterschiedlichen Wissensquellen nutzt die Support-Organisation der Mobiliar IT seit Sommer 2010 die intelligente Suchtechnologie USU KnowledgeCenter. Eine Ausweitung auf weitere Service-Bereiche der Versicherung ist geplant.

Die Herausforderungen

- Bereitstellung einer intelligenten Suche für den bedarfsorientierten Zugriff auf verteilte Informationsquellen in einer hochkomplexen und heterogenen Umgebung
- Ablösung des Altsystems durch eine zukunftsfähige Standardlösung
- Verbessern wichtiger Business-Parameter im Service-Desk, z.B. Steigerung der Erstlösungsrate, schnellere Ticketbearbeitung, Schaffen eines einheitlichen, qualitätsgesicherten Wissensstandes
- Mehrwert durch den Einsatz von Knowledge-Management in anderen Bereichen der Mobiliar-Gruppe

Nutzen

- Einfaches Erschließen der benötigten Informationen aus verschiedenen Datenquellen über einen zentralen Einstiegspunkt
- Sehr gute Akzeptanz der Mitarbeiter durch integriertes Berechtigungskonzept, kürzere Suchzeiten und hohe Qualität der Suchergebnisse sowie reduzierte Ticketlaufzeiten
- Kundenfeedback für den IT-Service-Desk sehr positiv
- Zukunftssicherheit durch Standardlösung und Erweiterungsmöglichkeiten durch Self Service und Diagnosebäume
- Signifikante Verkürzung von Einarbeitungs- und Schulungszeiten

Projekt-Meilensteine

- Erstellung eines Pflichtenheftes
- Auswahl des Technologieanbieters über Marktevaluierung, Bewertung und Live-Präsentationen
- Projektstart und Aufbau einer Testumgebung, die höchsten Sicherheitsanforderungen genügt
- Umsetzen des Berechtigungskonzeptes, Implementierung der Software und Integration der Datenquellen
- Erfolgreicher Produktivstart in 2010
- Option für den sukzessiven Einsatz in anderen Service-Bereichen der Mobiliar

Warum USU ausgewählt wurde

- Langjährige vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem USU-Kompetenzpartner GlauX Soft
- Portfolio der USU deckt die Mobiliar-Anforderungen exzellent ab
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis
- Hohe Integrationsfähigkeit in die bestehende IT-Umgebung
- Gute Referenzen – erfolgreiche Realisierung bei ähnlichen Kundenprojekten



Der Firmensitz in Bern, Schweiz

Wissensintensive Service-Prozesse

Der Wissensschatz der Mobiliar IT mit seinen für die Support-Bereiche relevanten Inhalten war über die Jahre gewachsen und heterogen verteilt. Das erschwerte nicht nur für erfahrene Mitarbeitern den Zugriff auf relevante Lösungsdokumente während eines Telefonats. Gerade für neue Mitarbeiter gestaltete sich die Suche nach relevanten Inhalten zeitraubend und aufwendig. Der Einsatz einer intelligenten Recherche-Technologie im Bereich Workplace Management sollte Abhilfe schaffen und Produktivitätsverbesserungen bringen. Nach einer Marktevaluation entschieden sich die Verantwortlichen für das Standardprodukt USU KnowledgeCenter, das dem Anforderungsprofil am besten entsprach und zudem von GlauX Soft favorisiert wurde, dem Systempartner der Mobiliar.

Herausforderndes Sicherheitskonzept

Eine der größten Herausforderungen für das Projekt war, dass die Wissensmanagement-Technologie das neue Sicherheitskonzept unterstützen sollte, das im Frühsommer 2010 eingeführt wurde. Der Aufbau einer Testumgebung, die den Sicherheitsvorgaben entsprach, war daher erfolgskritisch. So musste die Datenbank in einer anderen Sicherheitszone wie der Server sein und der Zugriff trotz verschiedener Firewalls funktionieren. Dank des intensiven Kontakts innerhalb des Projektteams verliefen die technischen Anpassungen an die komplexe Umgebung der Mobiliar jedoch

reibungslos. Dies betraf auch die Berechtigungen der verschiedenen Mobiliar-Bereiche. Integriert wurden unterschiedliche Datenquellen, u.a. das abgelöste Altsystem mit seinen Lösungen, die durch die USU-Technologie weiterhin im Zugriff bleiben. Sukzessive wurden und werden weitere qualitätsgeprüfte Lösungsdokumente erstellt, die – wenn nötig – auch mit einem Gültigkeitsdatum versehen werden können. Der Produktivstart in der Abteilung IT-Betrieb-Support erfolgte wie geplant im September 2010.

Erfolg zieht Kreise

Etwa 55.000 Tickets pro Jahr bearbeitet der IT-Service-Desk bei der Mobiliar. Mitarbeiter und Verantwortliche versprechen sich vom rascheren Zugriff auf die relevanten Lösungen eine schnellere Bearbeitung der Anfragen sowie eine spürbar reduzierte Einarbeitungszeit neuer Mitarbeiter. Das erste Feedback – intern und extern – ist jedenfalls sehr positiv. So denken die Verantwortlichen bei der Mobiliar bereits über neue Einsatz-Szenarien der USU-Technologie nach: Auch der Second-Level-Support im Bereich Applikationen wird künftig die Anwendung nutzen. Geplant ist u.a. auch die Unterstützung des Teams von Mobi24 – dem Call-Service-Center für alle Versicherungskunden der Mobiliar, die in Not geraten sind. Dort soll auch das Modul der Entscheidungsbäume zu einer optimierten Vorgehensweise führen, z.B. bei der Panne eines Fahrzeuges. Des Weiteren prüft die Mobiliar derzeit die Nutzung des Self-Service-Moduls und den Einsatz im Bereich Schaden.

„Das Thema Wissen ist für alle Servicebereiche der Mobiliar ein erfolgskritisches Thema. USU KnowledgeCenter unterstützt uns dabei, den Wissenstransfer im Service-Alltag optimal umzusetzen.“

*Emilio Durante
Teamleiter Service Desk,
Die Mobiliar*