

Autor: [Zingg, Matthias](#)

Baloise und Roche: Ein neues Schadenportal Transport innert drei Monaten

Das Pharmaunternehmen Roche ist ein Grosskunde im Bereich Transportversicherung. Nun hat die Baloise in Zusammenarbeit mit dem Basler Traditionsunternehmen innert kürzester Zeit ein modernes Schadenportal entwickelt. Eine Geschichte, die zeigt, wie wichtig es ist, dem Kunden zuzuhören und ihn bei der Entwicklung gleich mit an Bord zu nehmen.



Jeder Tag im internationalen Güterverkehr ist für Carmelo Magro (links im Bild) eine neue Herausforderung. Magro ist verantwortlich für die Transportversicherung beim Basler Pharmaunternehmen Roche. «Es sind extrem herausfordernde Zeiten für alle, die in einer unserer weltweit rund 450 Logistikabteilungen arbeiten. Denn trotz Lockdown und Grenzschliessungen müssen etwa Krankenhäuser mit lebenswichtigen Krebsmedikamenten oder Corona-Test-Kits versorgt werden.» Die Lieferkette darf nicht abbrechen, insbesondere weil Medikamente und Diagnostika sehr sensitive Güter sind.

So gehören denn auch Schäden aufgrund eines Unterbruchs der Kühlkette zu den Klassikern unter den jährlich rund 300 eingehenden Schadenmeldungen. Versichert ist die Roche bei der Baloise. Bereits 1909 wurde die erste Police unterschrieben. Eine Partnerschaft mit Tradition.

Von Mail- und Postverkehr hin zum modernen Schadenportal

Bis und mit 2019 lief die Schadenabwicklung hauptsächlich über Mail- und Postverkehr ab. «Das Transportvolumen ist in den letzten Jahren massiv gestiegen. Neben 2 Masterpolicen haben wir 32 lokale. Auch Schäden über diese Länderpolicen werden über die Schweiz abgewickelt. Und analog zum Volumen haben auch Schadenmeldungen zugenommen. Die Schadenabwicklung per Mail und Post war schon länger nicht mehr effizient, deshalb bin ich auf meinen Baloise Key Account Patrick Manz zugegangen und habe angefragt, ob wir hier nicht eine zeitgemässe Lösung auf die Beine stellen wollen. Und so kam das Ganze ins Rollen», blickt Magro zurück. Innert kürzester Zeit wurde dann

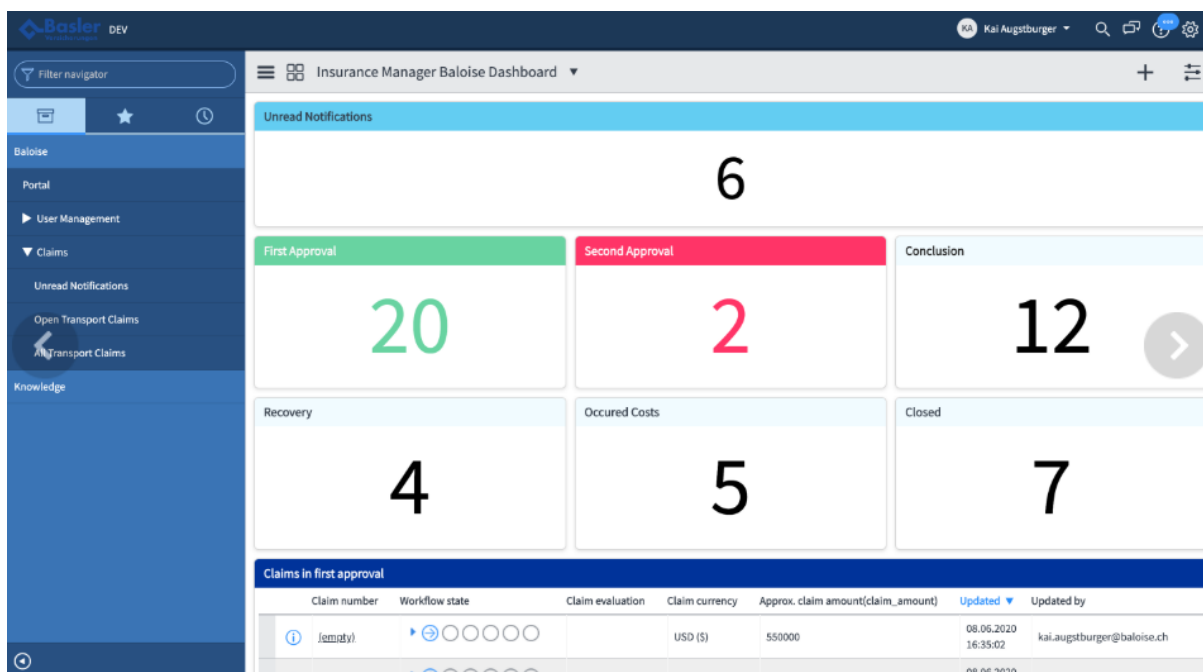
ein Projektteam unter der Leitung von Patrick Czerwinski, Projektleiter Business Development, ins Leben gerufen.

In Sprints zum Ziel

Die Hauptziele waren: Vereinheitlichung der Schadenabwicklung, eine einfache Bedienung, mehr Transparenz schaffen und weniger Zeitaufwand für alle, die rund um den Globus Schadenmeldungen eingeben beziehungsweise bearbeiten müssen.

Neben Auftraggeber Roland Saxer, Leiter Leistungszentrum Sach/TV/Transport, und Carmelo Magro waren auch Schadenspezialist Kai Augstburger sowie Scrum Masterin Irina Baier, Entwicklerin Nora Kurzbein, Product Owner Adrian Alioski und Business Engineer Laurent Tauber vom Customer Applications Team (CAT) der IT Schweiz mit von der Partie.

Ein erster Prototyp basierend auf der ServiceNow-Cloud-Plattform überzeugte durch den Funktionsumfang, der innerhalb eines Design Sprints umgesetzt werden konnte. Die ServiceNow-Plattform setzte sich so gegenüber alternativen Workflow-Lösungen und der Alternative Eigenentwicklung durch.



Offiziell ging es dann im Oktober 2019 los. «Die Umsetzungsphase dauerte nur drei Monate und war in 2-Wochen-Sprints mit anschliessenden Reviews gegliedert. Diese agile Arbeitsweise ermöglichte uns die Fortschritte zu überprüfen und wenn nötig anzupassen», erklärt Irina Baier. «Das war für alle eine sehr intensive Zeit, die aber auch sehr viel Spass gebracht hat. Dabei war es enorm wichtig, dass alle mit an Bord waren – vom Kunden, Kundenberater bis hin zu IT und den externen Partnern ServiceNow und Arctive», stellt Patrick Czerwinski klar.

Effizientes und transparentes Schadenportal

Das Resultat ging im März 2020 live. «Praktisch die ganze Schadenkommunikation zwischen der Roche und der Baloise, also auch zwischen Carmelo und mir, spielt sich nun über das Portal ab», freut sich Kai Augstburger. «Die Schäden können vom Anspruchsteller dank der benutzerfreundlichen Oberfläche innert weniger Minuten

gemeldet werden. Ich bekomme jeweils eine Benachrichtigung, wenn ein neuer Schaden gemeldet wurde und beurteile ihn anschliessend. Danach leite ich meine Beurteilung und Fragen an Carmelo weiter.» Jeder Fall wird im neuen Schadenportal dokumentiert. «Was früher ein bis zwei Tage dauerte, können wir heute in wenigen Stunden erledigen. Alle wichtigen Dokumente werden auf dem Schadenportal gespeichert. Die Daten können wir zusätzlich nutzen. Beispielsweise bei Vertragsverhandlungen mit Transportunternehmen, denn nun sehen wir genau, wo, wie und bei welchem Partner die meisten Schäden passieren», freut sich Magro.

Ausweitung bei der Roche – Rollout für andere Grosskunden Transport in Prüfung

In den kommenden Monaten sollen nun auch Umzugsschäden bei Roche über das Portal abgewickelt werden und eine Anbindung ans Underwriting stattfinden. «Da wir im Transport viele Grosskunden haben, insbesondere im Pharmabereich, prüfen wir im Detail, wie wir die Lösung möglichst bald auch unseren anderen Kunden anbieten können. Unser Ziel ist es, die Schadenabwicklung flächendeckend effizienter und einfacher zu gestalten», so Roland Saxer. Ein grossartiges Beispiel, das zeigt, was in kurzer Zeit alles möglich ist, wenn alle an einem Strang ziehen.