

Baloise Group

Schweizer Versicherer digitalisiert mit ServiceNow-Technologie und der Unterstützung eines kompetenten Premier-Partners in drei Monaten die Bearbeitung von Schadensfällen und entwickelt ein benutzerfreundliches Kundenportal



Die meisten Unternehmen und Verbraucher akzeptieren, dass eine Lieferung trotz größter logistischer Sorgfalt verloren gehen oder beschädigt werden kann. Wenn solch ein Verlust oder Schaden sehr viel zusätzliche Arbeit für die Beteiligten mit sich bringt, ist es aber häufig schnell mit der Geduld zu Ende.

Herausforderung

Zügiger Ersatz der aufwendigen manuellen Bearbeitung von B2B-Schadensfällen mit einer schnellen und transparenten Online-Alternative

Produkte

Now Platform App Engine®

Lösung

Design und Entwicklung eines Online-Portals mit einfachen und digitalisierten Abläufen

Sicherheit und Vorsorge

Die Baloise Group, auch bekannt als Basler Versicherungen, bietet ihren Firmen- und Privatkunden schon seit 150 Jahren Sicherheit und Vorsorge.

Sie wurde im Länderdreieck zwischen der Schweiz, Deutschland und Frankreich als Feuerversicherungsgesellschaft für lokale Sägewerke und holzverarbeitende Betriebe gegründet.



Branche:

Versicherungen



Standort:

Basel, Schweiz



Mitarbeitende:

7,600

Weltweite Abdeckung

Zu den Firmenkunden der Baloise Group gehört ein globales Pharmaunternehmen, das über mehr als 150 Logistikzentren Medikamente und Consumer-Health-Produkte rund um den Globus ausliefert. Der versicherte Wert der versendeten Güter beläuft sich auf über 60 Milliarden USD pro Jahr.

Beim Transport können überall auf der Welt Pakete beschädigt oder Lieferfahrzeuge in Unfälle verwickelt werden. Diese Vorfälle ziehen naturgemäß Forderungen nach sich, die von der Baloise Group abgedeckt werden. An der Schadensmeldung sind typischerweise mehrere Personen beteiligt – der Absender oder sein Logistikzentrum, das Versandunternehmen, der Empfänger und dessen Logistikpartner.

Unser Produkt

1 Plattform

auf der alle Schadensfälle an einem Ort bearbeitet werden können

Zeitraumen

3 Monate

Design, Entwicklung und Inbetriebnahme

Schadensfälle werden bearbeitet in

Stunden

statt Tagen

Die Erfassung aller Informationen im Zusammenhang mit einem Versicherungsfall bedeutet viel Arbeit für alle Beteiligten. Früher wurden diese Fälle mit Papierformularen, Telefonanrufen und E-Mails abgewickelt. Das führte zu langsamen, zeitaufwändigen und arbeitsintensiven Abläufen, die nur schwer zu einem erfolgreichen Abschluss geführt werden konnten.

Rationalisieren und digitalisieren

Die Baloise Group arbeitete gemeinsam mit dem Schweizer ServiceNow Premier-Partner, der Arctive AG, an der Entwicklung eines maßgeschneiderten „Meldeportals“. Die beiden Unternehmen verwendeten die Now Platform, um die Bearbeitung von Schadensfällen vollständig zu rationalisieren und zu digitalisieren und alle Aspekte jedes einzelnen Schadenfalls an einem Ort zusammenzuführen. Über das Portal können Schadensfälle überall auf der Welt in der lokalen Währung gemeldet werden. Sie werden dann automatisch an die zuständigen Middle- und Back-Office-Mitarbeiter der Baloise Group weitergeleitet.

Das markengerecht gestaltete Portal bietet den Nutzern einen einfachen, intuitiven und schrittweisen Meldeprozess mit Online-Formularen. Außerdem können sie Unterlagen und Fotos auf das Portal hochladen, damit der Fall schnell und reibungslos bearbeitet werden kann.

„Die Arctive AG ist ein spezialisierter ServiceNow-Partner mit umfangreichem Produktwissen. Uns war schnell klar, dass wir mit den vielfältigen Funktionen der Now Platform die Anforderungen der Baloise Group umfassend erfüllen und schnell eine Lösung bereitstellen könnten“, erzählt Christian Tübing, CEO der Arctive AG.

„Das Projekt barg zahlreiche große Herausforderungen, nicht zuletzt wegen der weltweiten Anwendung. Das Portal musste es vielen verschiedenen Drittorganisationen ermöglichen, ihre Schadensfälle zu melden. Und es musste die vielen Sprachen und Währungen unterstützen, in denen Fälle gemeldet, bearbeitet und abgerechnet werden.

„Wir mussten benutzerfreundliche Lösungen für all diese Anforderungen entwickeln und durften dabei den Zeitplan nicht aus den Augen verlieren. Glücklicherweise konnten wir diese Herausforderungen dank der ServiceNow-Technologie, der sehr engen Beziehung zur Baloise Group und unserer umfangreichen Erfahrung gemeinsam meistern.“

“ Dank ServiceNow und der Arctive AG haben wir jetzt viel mehr als nur eine großartige Lösung für einen sehr wichtigen Kunden. Wir können diese Lösung als Vorlage für viele andere Versicherungsprodukte nutzen und damit sehr gut skalieren.

Patrick Czerwinski
Projektleiter, Baloise Group

“ Uns war schnell klar, dass wir mit den vielfältigen Funktionen der Now Platform die Anforderungen der Baloise Group umfassend erfüllen und schnell eine Lösung bereitstellen könnten.

Christian Tübing
CEO, Arctive AG

Umfangreiche Funktionen

Das neue, maßgeschneiderte Portal hat die Benutzererfahrung von Grund auf verwandelt. Statt eines teuren und ineffizienten Flaschenhalses kann das Pharmaunternehmen seinen Kunden jetzt ein benutzerfreundliches, einfaches Portal mit umfangreichen Funktionen anbieten, das seinem Status als Key Account der Baloise Group gerecht wird.

Jeder Schadensfall kann jetzt forensisch untersucht werden. Jeder einzelne Schritt ist gut sichtbar, sodass die Mitarbeitenden das Gesamtvolumen an Schadensfällen und den Status jedes einzelnen Falls beurteilen und alle notwendigen Maßnahmen veranlassen können, um sie abzuschließend zu bearbeiten.

Eine erstklassige Lösung

„Das Portal ist ein enormer Erfolg für unseren Kunden. Dank der ServiceNow-Technologie und dem Fachwissen der Arctive AG konnten wir schnell eine hochwertige und benutzerfreundliche Lösung entwickeln, die dem Ruf unseres Kunden als Unternehmen von Weltklasse gerecht wird“, freut sich Patrick Czerwinski, Projektleiter bei der Baloise Group.

„Es war uns wichtig, eine Lösung mit zahlreichen einsatzbereiten Funktionen zu finden. Sicherlich hätten wir die Plattform auch selber entwickeln können, aber das wäre angesichts des Zeitdrucks einfach zu aufwändig gewesen. ServiceNow bot uns sowohl Qualität als auch eine schnelle Umsetzung.

„Mit dieser Lösung kann die Baloise Group selbst einen großen Anstieg an versicherten Sendungen und die damit einhergehende Zunahme an Schadensfällen bearbeiten, ohne zusätzliches Personal einstellen zu müssen.

„Dank ServiceNow und der Arctive AG haben wir jetzt viel mehr als nur eine großartige Lösung für einen sehr wichtigen Kunden. Wir können diese Lösung als Vorlage für viele andere Versicherungsprodukte nutzen und damit sehr gut skalieren.“

**Now you know how
work can work better.**

