

Wir stellen unsere Kunden in den Mittelpunkt ...

... und haben einiges zu tun! „Bei uns steht der Kunde im Mittelpunkt!“, „Unsere Mitarbeiter sind unser wichtigstes Asset!“, „Digitalisierung ist das Nonplusultra!“, „FinTechs bedrohen die Versicherungsbranche!“. Diese Aufzählungen fortzuführen fällt in den heutigen Tagen nicht schwer.



Von der Vision....

Sich allerdings als Unternehmen aus der Finanzdienstleistungsbranche in den sich verändernden Marktverhältnissen zu behaupten und seine Kunden wirklich in das Zentrum seines Handelns zu stellen, stellt sich als wahre Herkulesaufgabe dar.

Auch wir als Bayerische haben diese Herausforderung erkannt und angenommen. Dabei sind die Voraussetzungen für uns nicht so schlecht. Als mittelständisches Unternehmen in der Rechtsform VVaG haben wir sicher Vorteile hinsichtlich unserer Beweglichkeit – wir vermeiden absichtlich das Buzzword „AGIL“.

Mit unserer klaren Vision vor Augen („Wir richten uns kompromisslos auf unsere Kunden aus.“) stellen wir aktuell alle notwendigen Weichen für eine erfolgreiche Zukunft. Eine wichtige Grundlage ist dabei die Ablösung unseres bisherigen Bestandsverwaltungs-

systems in der Sachversicherung. Wie gelingt es uns DAS zukunftsfähige Bestandssystem zu bauen und im Rahmen dieses Großprojektes „Elementar“ gleichzeitig einen wichtigen Teil zur Veränderung des Mindsets hinsichtlich moderner Formen der effektiven Zusammenarbeit beizutragen?

Seit September 2017 arbeiten wir zusammen mit unserem strategischen Partner Novum in einem gemischten und interdisziplinär geführten Projektteam an dem genannten Auftrag. Unserer Erfahrung nach ist neben den wichtigen methodischen und technischen Themen der Faktor „Mensch“ DER erfolgskritischste Faktor. In einer Zeit, in der der Ruf nach neuen technischen Lösungen schnell erfolgt und oft das vermeintliche Heil darin gesucht wird, erscheint unsere Einschätzung auf den ersten Blick sicher komisch.

Warum denken wir so (anders)?

Dienstleistung, die emotionalisiert, erfolgt in der Regel von „Mensch zu Mensch“. Auch wenn Maschinen und ihre Funktionen sicher bei dem ein oder anderen Glücksgefühle auslösen können, ist der Kern für die Kundenbindung immer noch „Vertrauen“, „persönliche Ansprache“ und „Kommunikation“. Auch in unserer Philosophie im Projekt Elementar orientieren wir uns stark an diesen wesentlichen Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Dienstleistung. Diese lässt sich in vier Worten zusammenfassen:

Wollen • Können • Dürfen • Spaß

Wenn Menschen eine große Aufgabe gemeinsam lösen WOLLEN, sie ihre Fähigkeiten aufbauen bzw. einbringen KÖNNEN, sich in einem motivierenden Gesamtrahmen eigenverantwortlich bewegen und entscheiden DÜRFEN, werden die richtigen Ergebnisse entstehen, die Kunden und „Kundenverstehern“ SPAß machen. Von dieser Philosophie beseelt, haben wir ZUSAMMEN mit dem Projektteam auf einer Fläche von 215 qm ein modernes Projektbüro geschaffen. Mittels modernster Technik, zweckmäßigem und ansprechendem Mobiliar und einer guten Portion „Aufbruchstimmung“ erarbeiten wir für die Sachversicherungssparten die fachlichen Grundlagen für die technische Implementierung unseres neuen Bestandsführungssystems.

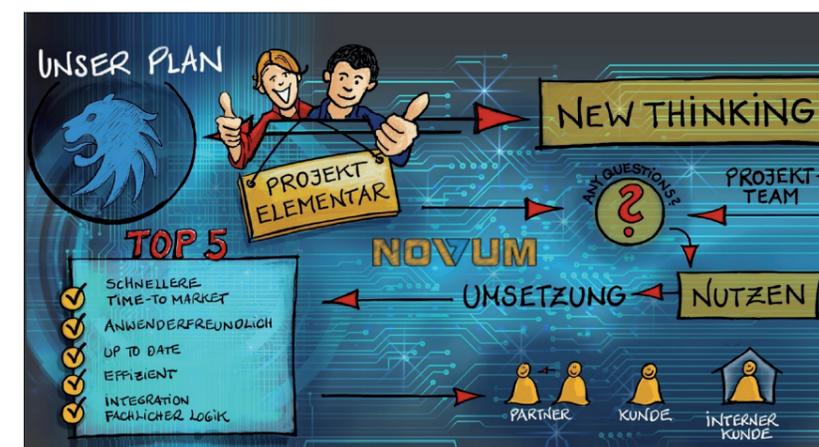
Wie sieht unsere Zielarchitektur aus?

An unserer Zielarchitektur arbeiten wir schon seit geraumer Zeit. Zunächst hatten wir die Systems of Customer Care im Fokus. Jetzt beginnen wir mit den Systems of Records. Zwischendurch gleichen wir unsere Überlegungen regelmäßig mit den aktuellen Entwicklungen ab und prüfen, ob wir Anpassungen vornehmen müssen oder ob wir noch auf dem richtigen Weg sind. Zuletzt haben wir einen Abgleich mit der Customer Driven Architecture und der Service Dominant Architecture vorgenommen.

Es gibt neben der konsequenten Ausrichtung auf den Kunden noch viele weitere Parallelen, wie beispielsweise einen zentralen Data Lake und einen Fokus auf eine offene API Architektur zur Interaktion und Integration von Partnern. Auf dieser Basis können zukünftige, digitale Ökosysteme entstehen, die eine zentrale Rolle in unseren Konzernstrategien einnehmen.

Was trägt das Projekt Wesentliches zu unserer Zielarchitektur bei

Basis unserer Architektur sind unsere Systems of Records rund um ihre zugehörigen, zentralen Produkt-Maschinen. Die Systeme für Leben (Produkt, Bestand und Leistung) und SHUK (Produkt, Bestand und Schaden) benötigen nach wie vor eine langfristige Stabilität, wie in den vergangenen Jahrzehnten auch schon. Im Vergleich zu unseren Systemen aus den 80er Jahren ist jedoch heute eine zentrale Produkt-Maschine notwendig, um eine konsequente Zentralisierung des Produktwissens zu erreichen. Zudem ist eine serviceorientierte Architektur notwendig, um fachliche Services an obere Schichten der Architektur weiterzuleiten.



... über den Plan zur Verwirklichung: die Bayerische mit ihrem strategischen Partner Novum

Und das ist alles?

Darüber hinaus ermöglicht uns V'ger einen Start on Premise und einen jederzeitigen Wechsel in die Cloud und somit in die langfristig angestrebte Zukunft. Auch ein Parallelbetrieb mit späterer Zusammenführung ist möglich und unterstützt so Ventil-Lösungen für kreative Produktideen. Durch das stückzahlorientierte Abrechnungsmodell ist ein kostengünstiger Betrieb für kleine Mengen auf der einen Seite und eine Skalierung nach oben auf der anderen Seite optimal möglich.

Die Software-Produktionsprozesse für V'ger ermöglichen mit den eingesetzten Tools ein hohes Maß an Automatisierung und damit kurze Realisierungszyklen bei hoher Qualität. Diese Fertigungsstraße setzen wir zukünftig auch in anderen Bereichen der Anwendungsentwicklung ein, um weiter auf hohem Niveau zu standardisieren und unsere agilen Ansätze noch besser zu unterstützen. Last, not least ist eine Ergänzung um weitere zentrale Komponenten – Leben, Partner, Inkasso – sofern gewünscht und passend jederzeit möglich, um so eine komplette Plattform aus einem Guss umzusetzen.

Also alles in Butter?

Wie in allen Projekten dieser Dimension warten Woche um Woche hinter so mancher Ecke Herausforderungen auf unser Projektteam. Die für die Bayerische stimmige Kombination aus innovativer Technik und kompetenten und zuverlässigen Menschen ermöglicht es uns, diese Herausforderungen erfolgreich zu bewältigen. Mehr kann man sich aus unserer Erfahrung zwar jederzeit wünschen, sollte man aber besser nicht erwarten.

Wir freuen uns, wenn wir Ihr Interesse geweckt haben und laden Sie zu einem persönlichen Austausch ein. In diesem Zusammenhang legen wir Ihnen unseren Vortrag [#Die_bayerische#Novum#leider_geil](#) besonders ans Herz.

 **die Bayerische**
Versichert nach dem Reinheitsgebot

NOVUM

NOVUM GmbH
Nordostpark 51
90411 Nürnberg
www.novum-online.de