

# Internetportal ermöglicht effizientere Fallabwicklung für Industrieversicherer

Gerling Schweiz gestaltet neue Portalanwendung mit  
Adobe Flex und arbeitet dadurch 30 Prozent effizienter

## GERLING-GRUPPE VERSICHERUNGS-SERVICE AG

- Die Gerling-Gruppe Versicherungs-Service AG wurde 1960 als Management- und Vertriebsgesellschaft gegründet. Sie betreibt das Versicherungsgeschäft für die Schweizer Niederlassung der Gerling-Konzern Allgemeine Versicherungs-AG. Unter den Industrieversicherern in der Schweiz nimmt Gerling eine Spitzenstellung ein.  
[www.gerling.ch](http://www.gerling.ch)

## BRANCHE

Versicherung

## HERAUSFORDERUNG

- Senkung der Prozesskosten
- Versicherte Unternehmen hatten keinen direkten Zugriff auf Schadensfälle
- Schnellere Schadensregulierung

## LÖSUNG

- Schadenmeldeportal auf Basis von Rich Internet Application erschließt Gerling das Internet als strategische Kommunikationsplattform

## EINGESETZTE PRODUKTE

- Adobe Flex
- JBoss
- Oracle Datenbank
- Microsoft SQL

## IN ZUSAMMENARBEIT MIT

- vertical AG - Mit Sitz in Zürich bietet die vertical AG seit 1988 Infrastructure Services und Software Entwicklung auf höchstem Niveau. Zu den Kunden gehören insbesondere Banken und Versicherungen sowie Industrie, Handel und Transport.  
[www.vertical.ch](http://www.vertical.ch)

## Wettbewerbsvorteil durch Innovation

Gerling, seit Mai 2006 Bestandteil der deutschen Versicherungsgruppe Talanx, ist einer der Marktführer unter den europäischen Versicherern für die Wirtschaft. Das Unternehmen ist in mehr als 20 Ländern aktiv und bietet insbesondere Versicherungsprodukte für die Industrie und Großkunden an. In der Schweiz ist man durch die Gerling Versicherungs-Service AG vertreten und immer auf der Suche nach Produktoptimierungen durch neue Technologien sowie innovativen Wegen der Kundeninteraktion. Die Neugestaltung des Schweizer Internetauftritts erwies sich als ideale Gelegenheit, mit Adobe Flex eine Rich Internet Application (RIA) im Webportal zu implementieren, welche die Prozesse bei der Bearbeitung von Schadensmeldungen optimiert.

## Internet als strategische Kommunikationsplattform

Remo Rigoni, Leiter Informatik & Logistik der Gerling Gruppe Versicherungs-Service AG, erläutert die Hintergründe. „Versicherungen sind Dienstleistungsunternehmen, und auch für uns ist der Aufbau unternehmensübergreifender Prozesse sehr sinnvoll, um Abläufe zu optimieren und den Kunden mehr Informationen und Gestaltungsspielraum zu geben.“ Die Kunden von Gerling, große Unternehmen in der Schweiz, waren bisher nach der Meldung eines Schadensfalles vom eigentlichen Bearbeitungsprozess weitgehend ausgeschlossen. Kommunikation zwischen Versicherer und Versichertem fand nur auf althergebrachten Kommunikationswegen wie Telefon, Fax oder E-Mail statt, was langsam und kostenintensiv ist. Ziel war, den gesamten Prozessablauf transparent zu machen. Die Kunden sollten sehen können, in welchem Bearbeitungsschritt sich ein Fall befindet und einen schnellen Überblick über ihre aktuellen Fälle erhalten.

Die Bedeutung des Internets als Plattform für den weltweiten Datenaustausch ist zwar schon lange erkannt, doch das Potenzial für eine effektive Zusammenarbeit via Web wird bislang noch wenig genutzt. Ein Grund sind die meist auf HTML basierenden Webanwendungen, die vielfach den Charme früherer Terminallösungen haben und bei Windows-verwöhnten Anwendern meist durchfallen. Gerling Schweiz wollte daher RIA-Technologie einsetzen, um eine Webanwendung mit interaktivem und komfortablem User Interface zu realisieren. Dazu ließ man sich im Zuge der Neugestaltung des Internetauftritts von dem auf RIA spezialisierten Systemhaus vertical AG auf Basis von Adobe Flex eine Pilotanwendung für das Webportal erstellen. Die Erwartungen waren hoch, wurden aber noch weit übertroffen: In nur vier Monaten entstand das Gerling Schadenmeldeportal (GSMP), mit dem die Produktivität der Gerling-Mitarbeiter um 30 Prozent gesteigert werden konnte. Viel wichtiger aber: die Kunden haben nun direkten Zugriff auf die gemeldeten Schadensfälle und sind begeistert.

## Zukunftssicheres Webportal durch Standardtechnologien und Flex

„Grafische Benutzeroberflächen haben den Anwendern gezeigt, wie einfach der Umgang mit einem Rechner sein kann. Nun gilt es, diesen Komfort auch ins Web zu bringen und für die Interaktion zwischen einem Unternehmen wie Gerling und seinen Kunden einzusetzen“, kommentiert Beat Steiger, Geschäftsführer der vertical AG. „Adobe Flex bietet dazu die entsprechende Plattform, denn eine mit Adobe Flex entwickelte Rich Internet Application vermittelt dem Anwender das gleiche Look and Feel wie eine lokal ausgeführte Anwendung.“

Für Gerling Schweiz war entscheidend, dass sich die neue Lösung in die bestehende IT-Infrastruktur integriert und auf etablierten Standards basiert. „Kein großes Unternehmen kann es sich heute noch leisten, auf eine proprietäre Technologie zu setzen, mag sie noch so viele

