

Schnell informieren und gezielt steuern.

Die HUK-COBURG setzt im Schadencontrolling auf IBM Cognos

Vortrag auf der Business Connect am 16.10.2013 in Mannheim
Marco Vicenty (HUK-COBURG), Sebastian Gerisch (IBM)



Agenda

1. Die HUK-COBURG stellt sich vor
2. Die Funktion eines Schadencontrollings
3. Die technische Infrastruktur
4. Das Berichtskonzept im Schadencontrolling

Die HUK-COBURG stellt sich vor

Die HUK-COBURG ist ein

„Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (VVaG)“

- Die HUK-COBURG bietet ein umfassendes Versicherungs- und Bausparangebot für alle privaten Haushalte
- Über zehn Millionen Kunden schenken uns ihr Vertrauen
- Die HUK-COBURG „gehört“ ihren Kunden, an Stelle von Aktionären stehen die Mitglieder
- Gewinne und erzielte Vorteile werden direkt an die Kunden weitergegeben, z.B. in Form von Beitragsenkungen und Beitragsrückerstattungen



Kfz-Versicherung

Altersvorsorge

Private Krankenvoll- und
Zusatzversicherung

Rechtsschutz

Baufinanzierung

Hausrat- und
Wohngebäudeversicherung

Haftpflichtversicherung

Unfallversicherung

Agenda

1. Die HUK-COBURG stellt sich vor
2. Die Funktion eines Schadencontrollings
3. Die technische Infrastruktur
4. Das Berichtskonzept im Schadencontrolling

Warum ein Schadencontrolling...

Der Kunde steht im Mittelpunkt all unserer Aktivitäten!

Schadenfall

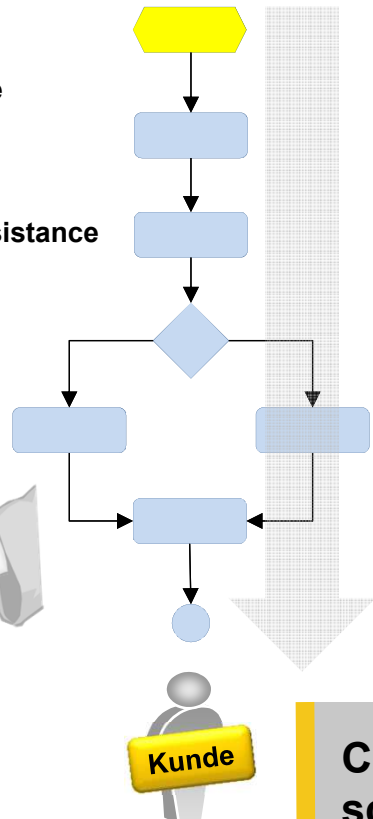
Hohe telefonische Erreichbarkeit

Ausgezeichnete Beratung und Assistance

Vermittlung in Top-Werkstätten

Top-Reparatur und Top-Werkstattservice

Schnelle und unbürokratische Erstattung



Unser Credo

Jeder Prozess muss wertschöpfend sein!

Alle Prozessschritte müssen so ausgerichtet sein, dass der Gesamtprozess zur Erreichung des Unternehmensziels beiträgt.

Schadenbearbeitung ist hoch komplex und facettenreich

Erfolgsmessung erfolgt durch maßnahmenorientierte Kennzahlen, welche empfänger- und aufgabenbezogen durch das Controlling berichtet werden.

→ Der Themenverantwortliche für den jeweiligen Prozessschritt muss sicherstellen, dass innerhalb seines Verantwortungsbereichs ein Wertbeitrag zur Erreichung des gesamten Prozessziels geleistet wird.

Preis-/Leistungs-führerschaft

Controlling der Preis-/Leistungsführerschaft durch ein schnelles und maßnahmenorientiertes Schadencontrolling durch Unterstützung von IBM COGNOS!



Der Informationsfluss bis zum Schadencontrolling

Schadenfall



Schadenregulierung



Erfüllung unseres Leistungsversprechens
Kompetente und kundenorientierte Schadenregulierung

Worauf wir Wert legen:

- Schnelle Hilfe (Assistance)
- Hohe Erreichbarkeit
- Hohe Kundenzufriedenheit
- Schlanke Prozesse
- Kostenbewusstes Handeln
- Schutz der Versicherungsgemeinschaft
- u.v.m.

Quellsystem A

Quellsystem B

Quellsystem C

Quellsystem D

Classified Sources A

Classified Sources B

DWH

S
T
A
G
I
N
G
A
R
E
A

S
Y
S
T
E
M
D
I
S
T
R
I
B
U
T
I
O
N
R
E
C
O
R
D
S

A
R
E
A

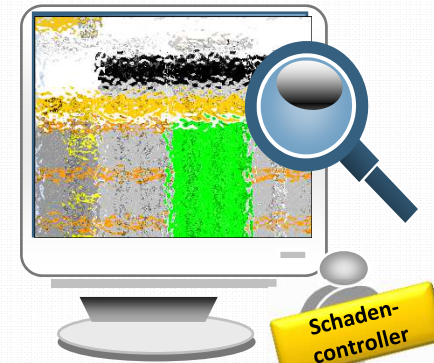
Data Mart

Relational

A	B	C	D
211	336	444	100
555	789	236	545
123	658	023	699

Cube-Lösung

Controlling



Standardisiertes Berichtskonzept

Was wir wissen müssen:

- Telefonische Erreichbarkeit
- Kundenzufriedenheit
- Schadenaufwand
- Anzahl Schäden
- Teuerungsraten
- u.v.m.

Agenda

1. Die HUK-COBURG stellt sich vor
2. Die Funktion eines Schadencontrollings
3. Die technische Infrastruktur
4. Das Berichtskonzept im Schadencontrolling

Herausforderung



Lösung: Hybrider Technologieeinsatz

Fachliche Anforderung

Bereitstellung von ca. 90 Dimensionen und 30 Kennzahlen für Standardberichte und Adhoc – Abfragen.

Technische Implikationen

90 Dimensionen und 30 Kennzahlen können nicht sinnvoll in einem Cube abgebildet werden.

Hohe Fachliche Flexibilität

Flexible Kombinierbarkeit aller Dimensionen und Kennzahlen bei Adhoc-Abfragen.

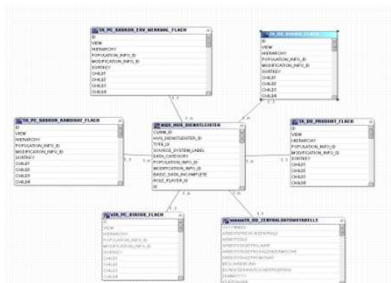
Hohe Performance

Hohe Anforderungen an die Performance, insbesondere bei interaktiven Standardberichten.

Kombinierter Einsatz von IBM Cognos TM1 Cubes und relationalem STAR-Schema zur optimalen Unterstützung des Schadencontrolling der HUK-COBURG.

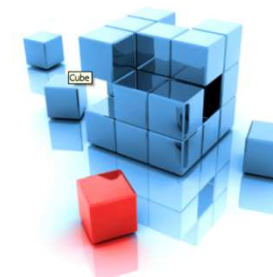
Relationales STAR-Schema

- Bereitstellung des gesamten Datenraums in einem Metadatenpackage
- hochperformante Abfragen durch gezieltes Adhoc-Reporting auf Detaildatensebene möglich



TM1 Cube

- gezieltes Design von TM1 Cubes zur Versorgung von interaktiven Berichten
- hochperformantes Standardreporting auf hohen Aggregationsebenen



Architektur

IBM® Cognos®
Version 10.1.1

IBM® Cognos® TM1®

Abfragen

Abfragen

Planung

Framework Manager Modell **TM1 Cube**

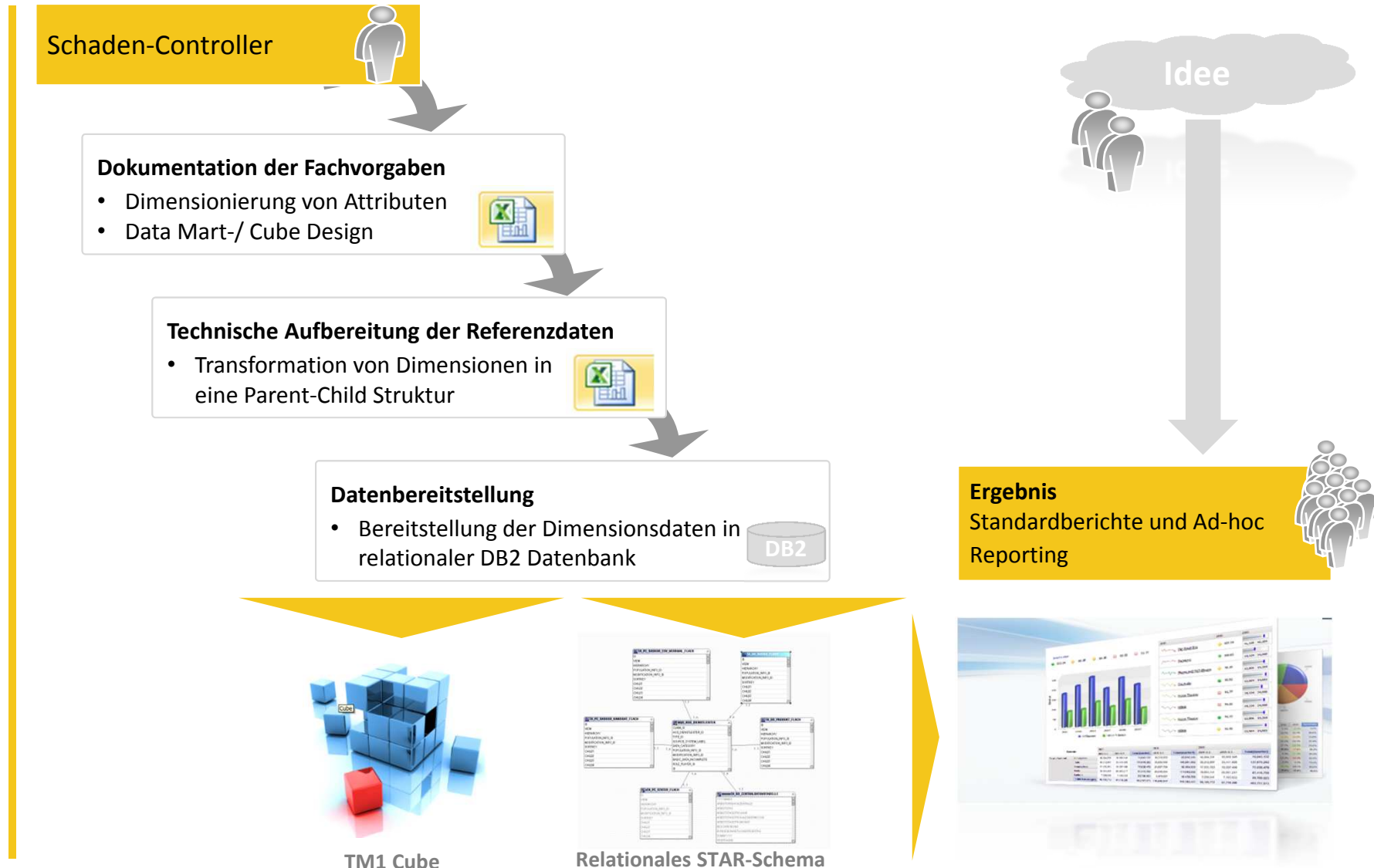
Beladung

Data Mart
Relationales STAR-Schema

Core Data Warehouse

IBM DB2

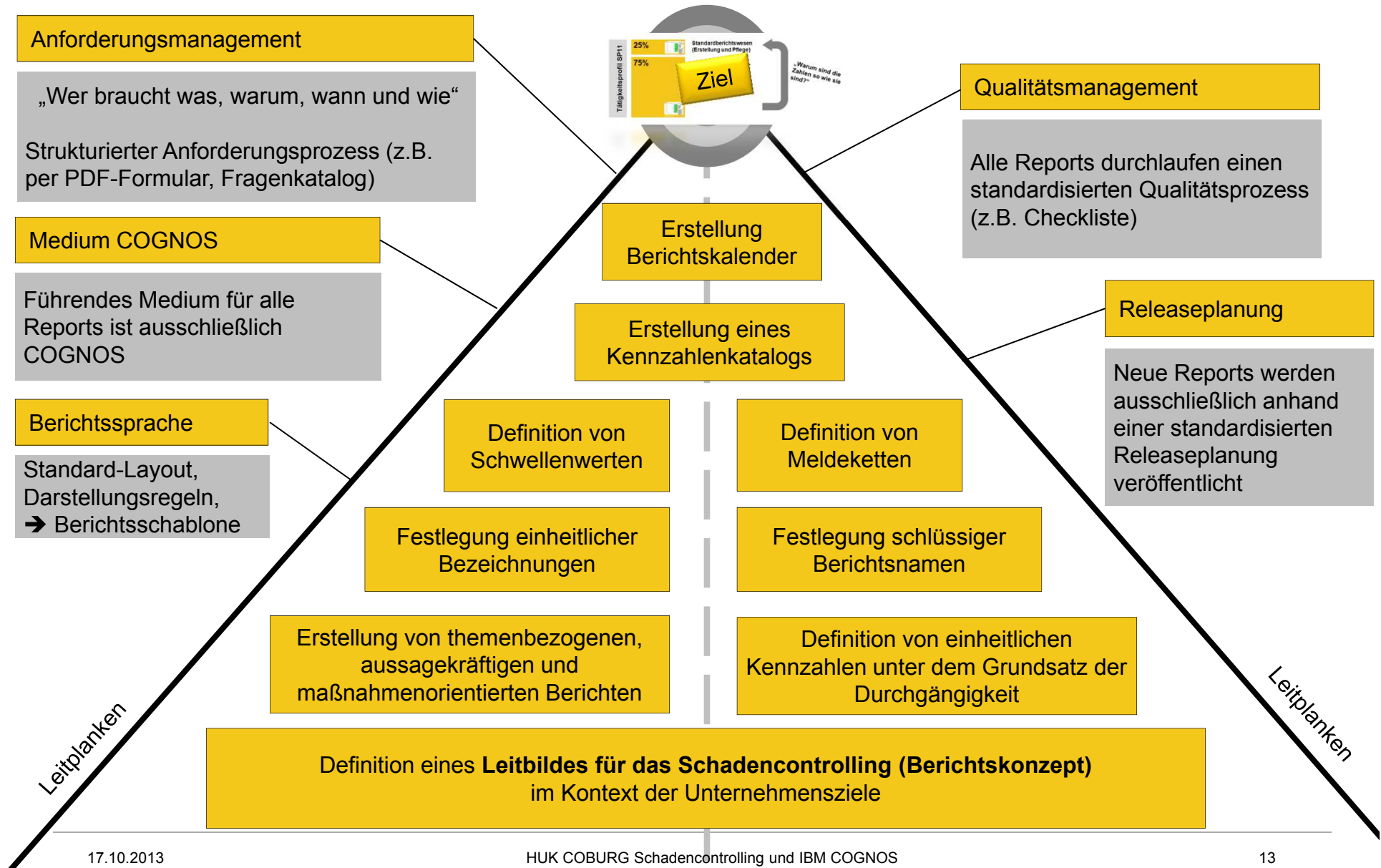
„Der Weg von der Idee bis zum Ergebnis“ – Konzeptions- und Implementierungsprozess



Agenda

1. Die HUK-COBURG stellt sich vor
2. Die Funktion eines Schadencontrollings
3. Die technische Infrastruktur
4. Das Berichtskonzept im Schadencontrolling

Der Controlling-Prozess: Kerninhalte und Leitplanken



Das Berichtskonzept: Regeln für das Reporting

Schaden-
controller

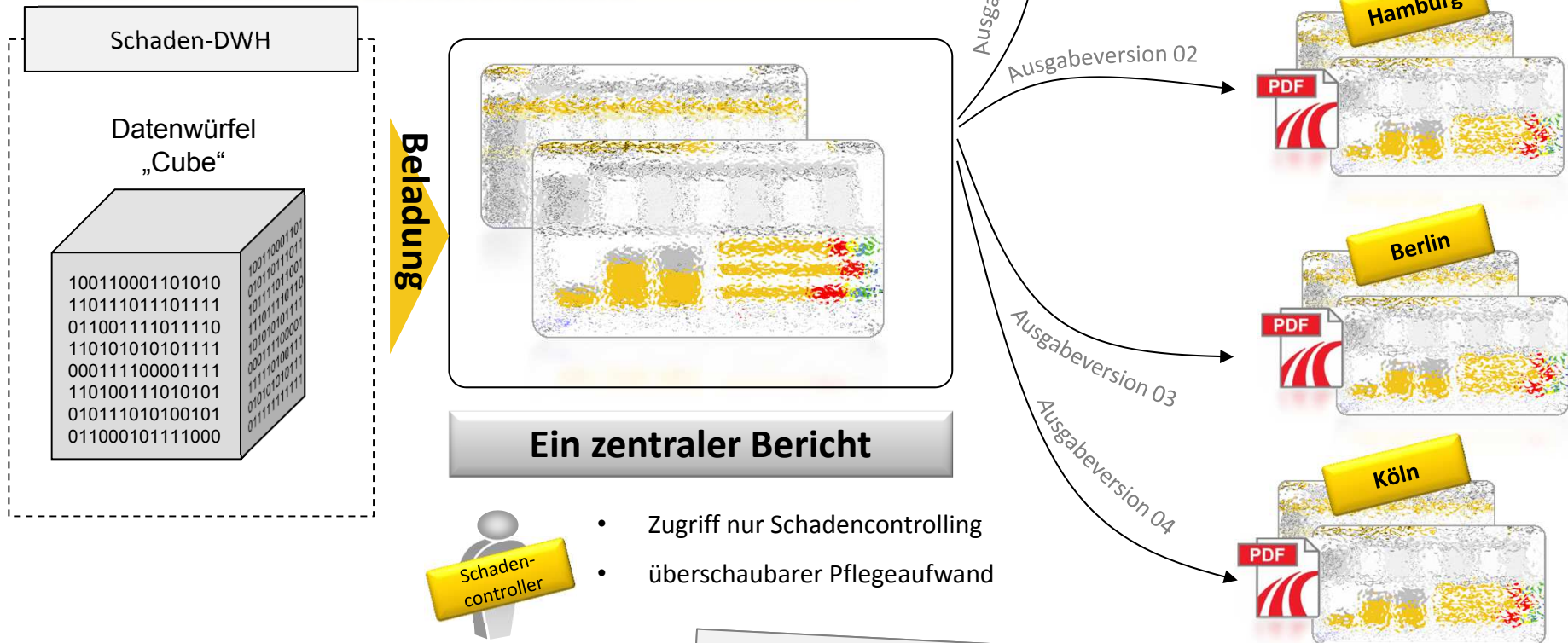
Schadencontrolling

- Nur Informationen, die zum Steuern und zur Maßnahmenableitung relevant sind, werden berichtet (erprobtes Verfahren zur Informationsfilterung)
- Beschränkung auf wenige (möglichst einen) Standardbericht(e) pro Themenkomplex (keine Berichtsflut) → Cockpit-Lösungen
- Report **muss** bereits alle benötigten Sichtweisen beinhalten (z.B. aktueller Stand, Zeitreihen, Referenzwerte etc.) → „Alles was der Berichtsempfänger sehen muss, muss auch gleich im Report sein!“
- Report ist vordefiniert und verfügt, wenn möglich über keine/möglichst wenige Eingabeaufforderungen
- Standard-Format ist PDF mit Inhaltsverzeichnis
- Report muss Informationen ohne lange Wartezeiten liefern
- Meldung von Auffälligkeiten über Event Studio
- Detailanalysen (Ad-hoc-Abfragen oder Sichtung von Datensätzen) via Analysis Studio (Cube) und Business Insight Advanced (Relational)



Das Berichtskonzept: Vorteil von Berichtsausgabeversionen

Bericht: „Zusammenarbeit mit Partnerwerkstätten“



Schaden-controller

- Zugriff nur Schadencontrolling
- überschaubarer Pflegeaufwand

PDF-Berichtsversion je Schadenaußenstelle
(abgespeicherte Berichtsversionen pro Monat)

Das Berichtskonzept: Einheitliche Darstellungsregeln für den Report

Formalien

- Anzeige Ladestand in Fußzeile
- Anzeige des Ansprechpartners in Fußzeile
- Anzeige der wichtigsten Parameter in Kopfzeile
- Link zum Inhaltsverzeichnis

Information

- Position der Summenzeile/Summenspalte
- Reihenfolge von Zeitreihen (grafisch und tabellarisch)
- Skalierungsregeln bei Diagrammen
- Sortierung von Informationen (top-down)

Design

- Eigene Vorlage
- 2D-Darstellung (oft Verfälschung der Botschaft mit 3D-Darstellungen)
- Darstellung von Ampeln, Abweichungen etc.
- Standardisierte Farbcodes (kein Regenbogen)

Berichtsschablone



Das Berichtskonzept: Kennzahlen- und Berichtskatalog

Themenkomplex:

Thema:

Report:



Zielsetzung	Themenverantwortlich 
	<p data-bbox="1283 836 1848 900">Ansprechpartner Schaden- und Produktionscontrolling </p>
Kennzahlen	Zusatzinformationen

Das Berichtskonzept: Kennzahlen- und Berichtskatalog

Themenkomplex:

Thema:

Kennzahl:



Beschreibung / Zweck	Anwendung im Bericht:	
Berechnung / Differenzierung	Zielwerte / Schwellenwerte	
	<th data-bbox="1267 1209 1825 1270">Maßnahmen</th> <td data-bbox="1258 1283 1834 1437"></td>	Maßnahmen

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit