

JAXFront im Projekt „Schadenaufnahme“ der Schweizerischen Mobiliar.

JAXFront als Frontend und Regelgenerator für die Erfassung von elektronischen Schadensmeldungen.



Ab Oktober 2004 können Schadenmitarbeitende der Schweizerischen Mobiliar dank dem Einsatz von JAXFront der Firma xcentric, telefonische Schadenmeldungen elektronisch erfassen und erhalten Infos, Links und Unterstützung für die Befragung.

Schadenanzeigen ausfüllen müssen Kunden im Regelfall schon seit 2003 nicht mehr. Eine Testbenutzerin bestätigt: «Ein Fall ist so viel schneller erledigt – jetzt freue ich mich auf die elektronische Variante!» Vor allem die Online-Unterstützung gefalle ihr: Zugriff auf Schadendaten der ganzen Mobiliar, auf eine Schadenexperten-Liste oder Produktinfos zum Beispiel.

Der Kunde - Die Schweizerische Mobiliar

Die Mobiliar ist die älteste private Versicherungsgesellschaft der Schweiz und genossenschaftlich verankert. Mit einem Prämienvolumen von CHF 2,61 Mia. und rund 1,3 Mio. Versicherten nimmt sie im Schweizer Markt eine führende Stellung ein. Als umfassender Allbranchenversicherer bietet sie die ganze Palette der Versicherungen an - teilweise in Zusammenarbeit mit bewährten Kooperationspartnern. Zur Gruppe Mobiliar gehören nebst dem Stammhaus die Providentia Lebensversicherungen und die Protekta Rechtsschutz.

Das Projekt

Für die Aufnahme der Schadenmeldungen der Schweizerischen Mobiliar soll ein neues Werkzeug für die strukturierte Aufnahme zum Einsatz kommen. Pro Jahr werden in der Mobiliar ca. 400'000 Schadenmeldungen von mehreren Hundert Schadendienstmitarbeitenden entgegengenommen und verarbeitet.

Dank frühzeitiger Informationserfassung eröffnen sich dem Schadendienstmitarbeitenden Möglichkeiten für proaktives Schadenmanagement und konsequentes Einleiten von schadenmindernden

Sofortmassnahmen. Aufgrund des neuen Schadenaufnahmeprozesses steigt zwar die Arbeitsbelastung bei der Fallannahme; die Arbeitsbelastung für die gesamte Fallregulierung sinkt jedoch mindestens im gleichen zeitlichen Umfang. Durch einen standardisierten, strukturierten und systemunterstützten Schadenaufnahmeprozess soll Mehrwert geschaffen werden. Rund ein Viertel der Gesamtkosten für die Abwicklung einer Schadenmeldung fallen bei der Aufnahme an.

Die Anforderungen

Die neue Applikation soll die Aufnahme von Schadensmeldungen in allen ungefähr 30 Branchen (Sach- und Motorfahrzeughaftversicherungen) ermöglichen. Auf neue gesetzliche Anforderungen oder Änderungen innerhalb der Fragestruktur einer Schadensmeldung soll die Applikation flexibel reagieren.

Folgende Anforderungen wurden an das neue Schadenaufnahmetool festgelegt.

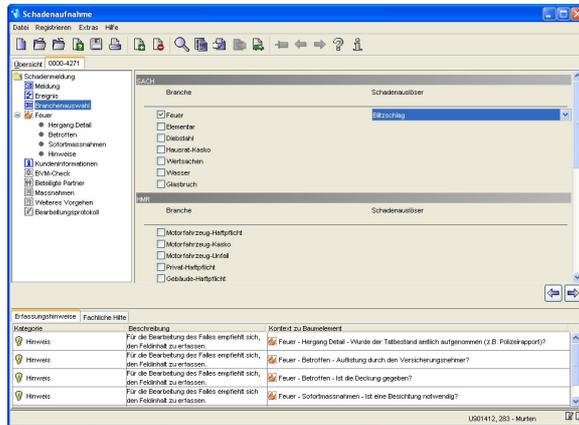
- Beitrag zur Senkung des Schadenaufwand.
- Lose Koppelung der Applikation mit allen Umsystemen.
- Einfache Integration in bestehende Systemlandschaft.
- Einführung der Applikation 18 Monate nach Projektfreigabe.
- Prozessveränderungen tief halten.
- Die neue Applikation soll auf der Generalagentur Effizienzgewinne realisieren.

Das Resultat

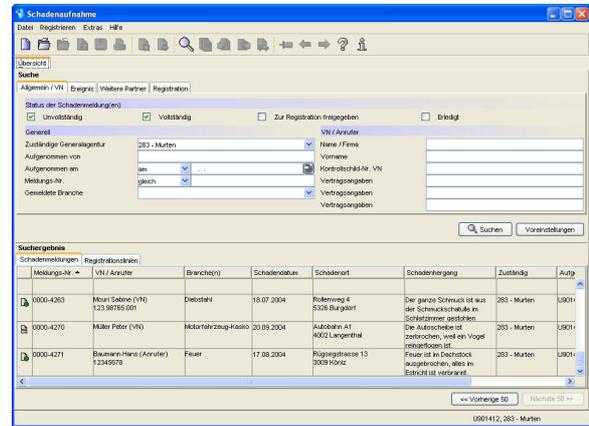
Das neue Schadenaufnahmetool ist seit Oktober 2004 innerhalb der gesamten Schweizerischen Mobiliar im produktiven Einsatz. Durch das generative Vorgehen konnten sämtliche Anforderungen an ungefähr 300 verschiedene Bedienungsoberflächen für sämtliche 30 Branchen innerhalb kürzester Zeit realisiert werden.

Durch die strikte Verwendung von internationalen Standards während der Modellierung und die konsequente Anwendung einer MDA-Strategie (Modell basierte Architektur) konnte 90% des gesamten Codes generiert werden. Die gesamte Struktur einer Schadenmeldung mit all ihren Ausprägungen (Versicherungsbrachen) konnte zusammen mit der Fachabteilung modelliert werden. Insbesondere der einer Schadenmeldung zugrunde liegende Entscheidungsbaum kann nun von der Fachabteilung selbst gepflegt werden. Das Modell der Schadenmeldung wurde in der Form eines international anerkannten Standards des W3C modelliert - XML Schema.

Die künftigen Benutzer haben schon während des Systemtests bestätigt, dass Sie mit der Anwendung „Schadenaufnahme“ ein Werkzeug erhalten, welches weiter entwickelt ist als Sie sich je erhofft haben. Eine Testbenützerin ist begeistert und erklärte bereits nach ersten Erfahrungen mit dem Tool (Zitat) «Es erleichtert die Arbeit, und der Kundenservice wird besser».



Schadenmeldung suchen



Schadenmeldung erfassen

Die Vorteile

Die Fachabteilung konnte optimal in den Entwicklungsprozess zur Daten- und Geschäftsregel-Definition einbezogen werden. Nachträgliche Änderungen oder Ergänzungen (zum Beispiel eine neue Versicherungsbranche) können so von der Fachabteilung modelliert und *ohne die Software neu zu verteilen* innerhalb kürzester Zeit produktiv geschaltet werden.

Der Einsatz von *XML Schema als Modellierungssprache* hat sich bewährt. Das XML Schema dient zudem als definiertes und dokumentiertes Applikations Layer Protokoll. Fachliches Modell und Regeln sind an einem Ort dokumentiert (XML Schema, JAXFront XUI) und maschinell interpretierbar. Zudem können mehrere Versionen von Schadensmeldungen nebeneinander existieren.

Durch den konsequenten Einsatz der Modellierungssprache XML Schema und die Generierung der graphischen Benutzeroberflächen mittels JAXFront entstanden *kurze Entwicklungszyklen* (hinsichtlich fachlicher Spezifikation und Realisierung).

Die Anzahl Client/Server Anfragen wurden durch den Einsatz eines smarten XML Clients (JAXFront) minimiert (nachweislich *gute Performance unter Last*).

Tools und Technologien

Enterprise Java Beans auf BEA Weblogic Server 8.1, XML und XML-Schema, XPath, JaxFront Rendering Technologie, DAO, JDBC, DB2, SQL, COM-Bridge, JBuilder, Together Control Center, XML-Spy, Rational Clear Case, MS-Office.