

Papirløs forsikring med IBM

Hos TrygVesta er Corporate Social Responsibility (CSR) i fokus.

Forsikringsgiganten værner om sine medarbejdere og miljøet.

I sommeren 2008 førte denne indstilling til en konsultation med IBM's Enterprise Content Management-afdeling (ECM). TrygVesta ønskede et papirløst forsikrings-selskab, og IBM skulle levere systemerne.

Ud med papir og støv

TrygVesta modtager dagligt 2500 breve med et gennemsnitsindhold på 2,5 sider. Det bliver til godt 1,5 millioner stykker papir om året beregnet på en normal arbejdsuge.

"Vi modtager enorme mængder post fra vores kunder. En skadessag rummer alt fra fakturaer, prislister, lægeerklæringer, anmeldelser og billeder. Papirarbejdet blev simpelthen for tungt for os," fortæller udviklingsdirektør hos TrygVesta, Jens Galatius.

Han kom til TrygVesta efter at have arbejdet med Nordeas e-banking løsninger og så mange synergier til forsikringsbranchen.

"Bankkunder bruger både e-banking og e-boks og er meget interesserede i at få samme muligheder hos deres forsikrings-selskab. Dette forhold koblet sammen med, at vi selv var ved at drukne i papir og

den medfølgende støv, gjorde, at vi ringede til IBM," siger Jens Galatius.

I efteråret 2008 satte TrygVesta og IBM det første lille skib i søen i form af et pilotprojekt.

"Det har været enormt vigtigt for os ikke at slå større brød op, end vi kunne bage. Vi har taget små, men sikre skridt på implementeringens vej. Det drejer sig om så mange medarbejders dagligdag, at vi simpelthen ikke måtte fejle. IBM er måske ikke den billigste løsning på markedet, men til gengæld er kvaliteten så høj, at fejlprocenten har været forsvindende lille. Og det er alfa omega i så stor en IT-implementering," fortsætter Jens Galatius.

IBM's erfaring hjalp vores arkitektur

Den trinvis tilgang har bl.a. betydet, at TrygVesta kunne vinde erfaringer, inden næste skridt skulle tages.

"Det var således først undervejs, at vi besluttede at outsource store dele af postafdelingen. Den eksterne leverandør sorterer og scanner nu al post og sender det elektronisk til os. En stor del af posten "flyver" direkte på plads i vort kunde- og forsikringssystem. Målet er, at vi indenfor de første 12 måneder opnår, at mindst 80 procent af al post kan placeres automatisk," fortæller Jens Galatius.

Der var mange beslutninger, der skulle tages, da arkitekturen bag TrygVestas Content Manager skulle laves.

"Med IBM's brede erfaring med lignende løsninger i udlandet og betydelige kompetence indenfor området fik vi rigtig god sparring. Det gjaldt både i implementeringen af de nye systemer fra IBM samt eksisterende systemer, som de skulle

spille tæt sammen med. Konsulenterne var utrolig professionelle og vidende," forklarer Jens Galatius.

Solide tidsbesparelser

Da først arkitekturen var på plads i ECM-systemet, og de mange systemer integreret, kunne TrygVesta begynde den ønskede forvandling til et 'levende' hus.

"Papir er en stor forureningskilde i et kontormiljø. Vi vil være et levende elektronisk hus med et optimalt arbejdsklima. Vi har revet vægge ned og skabt åbne kontormiljøer med lyd-dæmpende foranstaltninger. Mapperne med papirer er byttet ud med en ekstra skærm ved hvert skrivebord, så medarbejderne kan se sagen på den ene skærm og arbejde i sagssystemet på den anden. Og alle medarbejdere har fået bærbar pc, så de kan bevæge sig frit rundt i hele huset," fortæller Jens Galatius.

Men den største gevinst ved det nye levende hus ligger i de solide tidsbesparelser, som ECM har medført.

"Fra posten kommer til den eksterne leverandør til den er tilgængelig for sagsbehandleren, går der nu en halv dag mod tidligere et til halvandet døgn. Derudover kan flere medarbejdere arbejde med de samme dokumenter på samme tid, hvilket før var fysisk umuligt uden et hav af fotokopier og koordinering. Jeg vil ikke sætte eksakte estimater på vores besparelser, men jeg kan sige, at vi har beregnet, at hele investeringen i det nye ECM-system er tjent hjem i løbet af godt et år," konstaterer Jens Galatius.

Et godt eksempel på effektiviseringen som følge af ECM ligger hos kontakten til taksatoren. Tidligere skulle medarbejderne

Om TrygVesta

TrygVesta er et af Nordens førende forsikringsselskaber med godt 4.000 medarbejdere. Selskabet betjener mere end 2,2 millioner privatpersoner og omkring 100.000 virksomheder. Forsikringerne spænder over ansvar, arbejdsskade, bil, ejendom, løsøre, transport, villa, ulykke og sundhed.

“ En stor del af posten ”flyver” direkte på plads i vort kunde- og forsikringsystem. Målet er, at vi indenfor de første 12 måneder opnår, at mindst 80 procent af al post kan placeres automatisk.

kopiere og sende sagerne til taksatorerne, som besigtigede skaden og sendte en rapport retur, som så kunne behandles. I dag henter taksatoren sagen direkte i databasen uden tidsspilde og kan medbringe den på sin bærbare pc når han besøger kunden, og efter endt inspektion rapporterer han eller hun direkte ind i systemet igen.

Online adgang for kunderne

Med den nye implementering får kunderne også snart adgang til deres egne dokumenter. TrygVesta har i dag 200.000 kunder alene i Danmark, der benytter sig af det papirløse tilbud fra e-boks. Tilbuddet om at have sit forsikringsarkiv hos sit forsikrings-selskab, have mulighed for at følge med i sagsbehandlingen online og have adgang til gamle forsikrings-sager og dokumenter online, er fremtiden i forsikringsverdenen, vurderer Jens Galatius.

Medarbejderne er heller ikke i tvivl om gevinsten af det nye system. På en skala fra 1-10 måler tilfredsheden 8,5, hvilket er rigtig højt taget i betragtning af, hvor stor en forandring medarbejderne har været igennem. Tilfredsheden skyldes bl.a., at medarbejderne er sluppet for meget af det kedelige arbejde som kopiering og arkivering, og de har nu mere tid til den egentlige sagsbehandling.

”Uden IBM og ECM-systemet var vi ikke nået så langt, som vi er. De har virkelig bidraget til at skabe en god og robust løsning. Vores fælles projekt har leveret i henhold til vore forventninger og med meget høj kvalitet. Vi har således oplevet meget få fejl efter implementeringen. Og det er altså ikke almindeligt, når det drejer sig om så komplicerede IT-projekter,” slutter Jens Galatius. ■



Jens Galatius
Udviklingsdirektør hos TrygVesta