

Die Versicherungsgesellschaft Direct beschleunigt dank Flowable die Erfassung von Versicherungsfällen um 25% und die Fehlerbehebung um 75%



Die Zusammenführung von 14 separaten Systemen in einer einzigen einheitlichen Ansicht beschleunigt die Produktentwicklung und verbessert die Customer Experience beim mehrfach ausgezeichneten Versicherer. Direct ist eine innovative Versicherungsgesellschaft, die sich auf die Bereiche Kraftfahrzeug-, Sach-, Reise- und Haftpflichtversicherung für Privatpersonen und Unternehmen spezialisiert hat. Das im Jahr 2015 gegründete Unternehmen ist rasant gewachsen und bietet heute Versicherungsschutz für 320.000 Kunden, die über Online-Dienste und telefonischen Support an sieben Niederlassungen in ganz Tschechien betreut werden.

HERAUSFORDERUNG

Wachstum beschleunigen, die Customer Experience verbessern und neue Produkte einführen

Direct hat diese robuste Wachstumsdynamik unterstützt, indem es die Prozesse zur Auswahl und Verwaltung von Versicherungsverträgen für Kunden vereinfacht hat. Allerdings bot die unternehmensintern entwickelte Anwendung zur Verwaltung solcher Workflows im Bereich Kraftfahrzeug- und Sachversicherung nicht die nötige Flexibilität und Funktionalität, um mit dem Wachstum und der Komplexität des Unternehmens mitzuhalten. In der Konsequenz stieg der Bedarf nach einer modernen Business Process Management Lösung, die es Direct ermöglichen sollte, die digitale Transformation

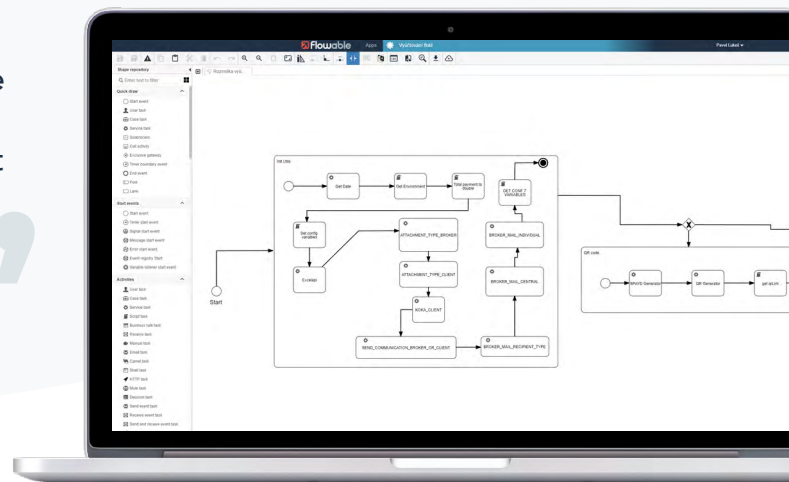
im Unternehmen voranzutreiben und zugleich flexibler und effizienter zu werden. Das Ziel: den kundenorientierten Ansatz zu unterstützen, der wiederum zu hervorragender User Experience und geschäftlichem Wachstum führt.

Das IT-Team hatte bereits Erfahrung mit Activiti, das einige der erforderlichen Funktionen bot. Direct entschied sich für Flowable, da es eine natürliche Erweiterung von Activiti bot, jedoch mit mehr Funktionalität, einschließlich Low-Code-Entwicklung, Monitoring-Funktionen, einer benutzerfreundlichen Oberfläche und umfangreichen APIs, die einfach in die bestehende IT-Umgebung zu integrieren waren.

SUCCESS STORY

Der der Low-Code-Ansatz von Flowable sorgt für ein besseres Zusammenspiel von Business und IT. Da das benutzerfreundliche Modellierungs-Tool auch von einem in der Entwicklung unerfahrenen Mitarbeiter genutzt werden kann, wird auch eine unternehmerische Sicht und Expertise in das Projekt eingebracht und so eine schnellere Entwicklungszeit erreicht. Dadurch können wir neue Produkte schnell auf den Markt bringen und zeitnah auf die wechselnden Anforderungen unserer Kunden reagieren.“

Jakub Novák, Head of Business
Architecture Development bei Direct



Prozesse von Direct, modelliert in Flowable.

DIE LÖSUNG

Zusammenführung separater Systeme, Optimierung der Bearbeitung von Versicherungsfällen und Steigerung der Kundenzufriedenheit

Aufgrund des starken Wachstums von Direct waren viele Software-Datenbanken und -Plattformen geschaffen worden, die allmählich schwer zu überblicken wurden und wesentliche Arbeitsabläufe, wie die Registrierung von Versicherungsfällen, verlangsamten. Die neue Lösung sollte für mehr Agilität sorgen, um neue Leistungsmerkmale sowie gesamte Versicherungsprodukte schnell als Prototypen realisieren und auf den Markt bringen zu können.

Anforderungen:

- ✓ Schnellere Markteinführung neuer Leistungen und Versicherungsprodukte dank Low-Code-Entwicklungstechniken
- ✓ Vereinheitlichung separater Systeme innerhalb von Direct, um die Verwaltung von Versicherungsfällen zu optimieren
- ✓ Beschleunigte Erstellung neuer Policen und Abwicklung von Versicherungsfällen für Mitarbeiter und Kunden

Flowable hat wichtige Kernprozesse transformiert, wie etwa die Erfassung von Versicherungsfällen im Bereich der Kraftfahrzeugversicherung, indem es Informationen von **14 separaten Systemen in eine einzige einheitliche Anwendung** mit einem konsolidierten Output integriert. Dies hat die Verwaltung der Workflows für die Mitarbeiter einfacher und schneller gemacht und **die Erfassung von Schadensfällen um 25% beschleunigt**.

Use cases:

- ✓ Optimierung der Erfassung von Versicherungsfällen und des Kunden-Onboarding für eine bessere Customer Experience
- ✓ Beteiligung der unternehmerischen Seite an der Entwicklung neuer Anwendungen für Versicherungsprodukte
- ✓ Steigerung der betrieblichen Effizienz

Wir befinden uns in einem wettbewerbsintensiven Markt und unsere technischen Anstrengungen konzentrieren sich darauf, für einen effizienten Betrieb und eine großartige Customer Experience zu sorgen. Geschwindigkeit und Agilität sind wesentlich, um uns von der Konkurrenz abzusetzen. Durch die Bereitstellungsgeschwindigkeit entwickeln sich für uns neue Business Opportunities – und Flowable hilft uns dabei, diesen Wandel zu vollziehen.

Michal Fašina, CTO bei Direct



Low-Code fördert die Zusammenarbeit zwischen dem Geschäftsbetrieb und der IT

Zuvor hatte Direct mit einer komplexen Entwicklungspipeline zu ringen, die dazu führte, dass mehrere Gruppen von Stakeholdern an einem unzusammenhängenden Prozess beteiligt waren. Dadurch kam es zu erheblichen Verzögerungen bei der Entwicklung, Prüfung und Bereitstellung neuer Produkte und Leistungsangebote, was es wiederum dem Unternehmen erschwerte, neuen Kundenanforderungen gerecht zu werden.

Dank Flowable ist der Entwicklungsprozess agiler geworden und der **Zeitaufwand für die Prototypenentwicklung für neue Anwendungen hat sich von Monaten auf Wochen oder sogar Tage reduziert**. Außerdem hat sich der Zeitaufwand des IT-Teams für das **Mitarbeiter-Onboarding in Projektteams um 50% reduziert**.

Wie Michal Fašina, CTO bei Direct erklärt: „Flowable bietet eine Low-Code-Umgebung, die die Zusammenarbeit zwischen unseren Business-Analysten und der IT-Abteilung fördert.“

Ein großer Vorteil von Flowable ist das flexible Preismodell und die hohe Servicequalität.



Pavel Lukeš, Head of Software Development bei Direct

Verbesserte Sichtbarkeit optimiert die Fehlerbehebung und steigert die betriebliche Effizienz

Dank der verbesserten Sichtbarkeit und detaillierten Protokollierung von Flowable wurde die Zeit, die benötigt wird, um Probleme innerhalb des Workflows zu finden und zu beheben, drastisch reduziert. Bei der Ersteinführung wurden 15.000 fehlgeschlagene Workflow-Aufgaben entdeckt und der **Zeitaufwand** für die Ermittlung und Behebung neuer Probleme wurde **um 75% reduziert**.

Miroslav Jurek, Senior IT Analyst bei Direct, ist von der durch Flowable erreichten Leistungssteigerung begeistert: „Jetzt sind wir in der Lage, technische Probleme in 5 bis 10 Minuten zu beheben.“

Vrať přeplatek

Stav úkolu: **AKTIVNÍ**

Úkol vznikl: 13. 4. 2021 13:23

V řešení od: 13. 4. 2021 13:23

Odloužit do:

23. 10. 2021 22:52

odložit

Ahoj, vrať prosím celý přeplatek

ze smlouvy: 2019340114
složenkou na adresu: Dlouhá 79, 40717, Hfensko

Vyber z možností:

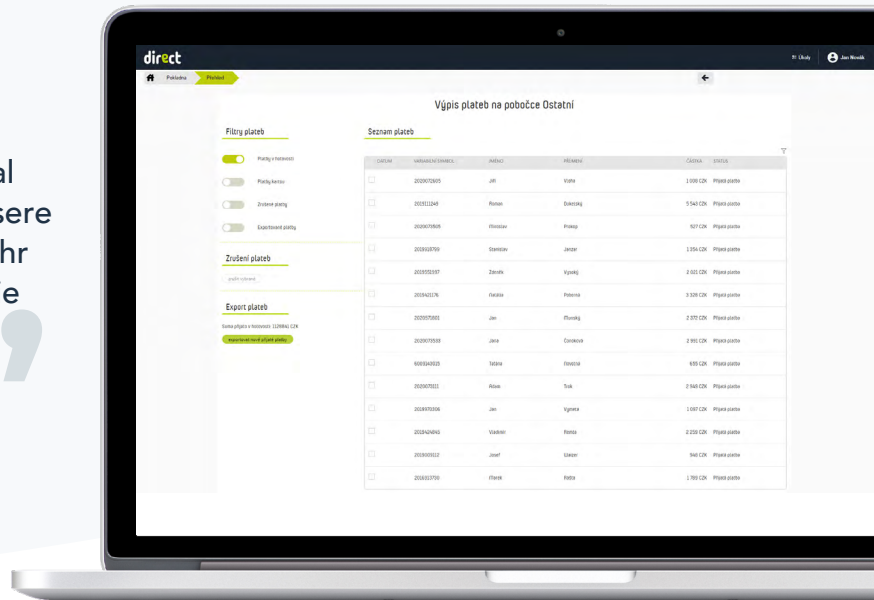
Vystavují příkaz k vrácení Nelze provést

Endnutzer-Anwendung, entwickelt mit Flowable.

SUCCESS STORY

Wir können täglich und ohne Risiko eine neue Version unserer Anwendungen unternehmensweit bereitstellen, manchmal sogar zweimal am Tag. Flowable ist in unsere Kernsysteme eingebaut, deshalb ist es sehr einfach, sich ein Bild davon zu machen, wie es funktionieren und aussehen wird.“

Jakub Novák,
Head of Business Architecture Development bei Direct



End-Anwendung, erstellt mit Flowable Forms.

Die neugewonnene Geschwindigkeit und Agilität dank Flowable setzen das zukünftige Potenzial von Direct frei

Das strategische Ziel von Direct, seine Relevanz auf dem tschechischen Versicherungsmarkt zu steigern, wurde durch seine komplexe und unüberschaubare Systemarchitektur, seine schwerfälligen Entwicklungsprozesse und seine Schwierigkeiten, technische Probleme schnell zu erkennen und zu beheben, beeinträchtigt.

Flowable hat eine zukunftsweisende Optimierung über das gesamte Unternehmen hinweg ermöglicht, indem es eine optimale Zusammenarbeit zwischen IT und Geschäftsbetrieb fördert, schnelle Entwicklungszeiten ermöglicht und den operativen Teams die notwendige Agilität bietet. Ursprünglich begann die Bereitstellung von Flowable mit dem Client-Onboarding und der Erfassung von Versicherungsfällen im Kraftfahrzeugbereich. Jetzt kommen andere Prozesse hinzu, einschließlich Vertragsverwaltung, Nachträge, Kündigungen und Vertragsverlängerungen. Das Unternehmen plant außerdem, Flowable zur Einführung von Versicherungsprodukten in neuen Bereichen zu nutzen, einschließlich Reiseversicherungen und Versicherungen für kleine und mittelständische Unternehmen.

direct
pojišťovna

Die Versicherungsgesellschaft Direct verdankt ihre Gründung ein paar verrückten Enthusiasten und insbesondere ihrer Vision, gemeinsam die Welt der Versicherung zu ändern und ihr ihre ursprüngliche Bedeutung zurückgeben zu können – jederzeit zu helfen, wann immer ein Problem auftritt. Wir kümmern uns um Menschen. Deshalb bauen wir zusammen mit unserem einzigartigen Team eine gesunde, erfolgreiche und letztendlich normale Versicherungsgesellschaft auf. Wir verwenden keine komplizierte Sprache und verstecken uns nicht hinter Haken, Sternchen und unauffälligen Hinweisen im Kleingedruckten. Sie können sich auf uns verlassen und sicher sein, dass wir immer die einfachsten und verlässlichsten Lösungen suchen und anbieten. Wir finden, auch eine Versicherungsgesellschaft kann freundlich und menschlich sein.

© Images iStockphoto, Direct