

Groupe Mutuel steigert die geschäftliche Flexibilität durch die Neugestaltung ihrer Kernprozesse

IBM



Groupe Mutuel

Die in Martigny in der Schweiz ansässige [Groupe Mutuel](#) bietet ein breites Spektrum an Versicherungsdienstleistungen für mehr als eine Million Kunden, entsprechend einem Volumen von 1.8 Millionen Versicherungsverträgen. Das aus 14 lose miteinander verbundenen Geschäftseinheiten bestehende Unternehmen ist einer der grössten Anbieter von Krankenversicherungen in der Schweiz. Insgesamt 1 300 Mitarbeiter sind hier in sieben Hauptgeschäftsstellen und 30 Filialen beschäftigt.

„Unser einzigartiges Geschäftsmodell hat für unser rapides Wachstum und unseren schnellen Erfolg eine wichtige Rolle gespielt. Mit der Flexibilisierung unserer Systeme und Geschäftsabläufe hat IBM uns geholfen, dieses Geschäftsmodell weiterzuentwickeln und Groupe Mutuel zu einem starken und wandlungsfähigen Akteur im Wettbewerb zu machen.“

Pierre Marcel Revaz
CEO und Unternehmensgründer
Groupe Mutuel

Highlights

Optimierte Kernprozesse: Groupe Mutuel hat sich durch eine Reihe erfolgreicher Akquisitionen auf den Wandel in der Marktlandschaft eingestellt. Die neue SOA-Software ermöglicht die Optimierung von Kernprozessen und trägt dazu bei, dass die operative Effizienz mit dem schnellen Wachstum des Unternehmens Schritt hält.

Erhöhte Kundenzufriedenheit: Optimierte Kernprozesse und operative Effizienz erhöhen die Zufriedenheit und Bindung der Kunden dank schnellerem Versicherungs- und Rückerstattungszyklus. Hinzu kommen ein verbessertes Cross-Selling und ein proaktives Kundenmanagement durch eine ganzheitliche Kundensicht.

Gesteigerte Wettbewerbsfähigkeit: Der wichtigste Aspekt der Zusammenarbeit von Groupe Mutuel mit IBM ist, dass durch diese ein ohnehin schon gutes Geschäftsmodell weiter verbessert wird. Groupe Mutuel kann weiterhin von der lokalen Marktstärke seiner verschiedenen Einheiten profitieren – und zwar auf Basis von flexiblen, standardisierten und kostengünstigeren Prozessen. Dadurch wird das Unternehmen deutlich wettbewerbsfähiger.

Die Herausforderung des Kunden

Um seine Wettbewerbsfähigkeit als Anbieter von Krankenversicherungen auf dem Schweizer Markt zu verbessern, musste Groupe Mutuel flexibler und kosteneffizienter werden, ohne dabei seine dezentrale Organisation – ein Grundpfeiler seines Geschäftsmodells – aufzugeben. Oder mit den Worten von Pierre Marcel Revaz, CEO und Gründer von Groupe Mutuel: „Unser Hauptproblem bestand in der Vereinigung der Systeme unserer sämtlichen Unternehmenseinheiten zum Zwecke der Effizienz – bei gleichzeitiger wettbewerbsbedingter Weiterführung unserer verschiedenen Marken in den einzelnen Schweizer Landesteilen.“

Der Plan, mit dem Groupe Mutuel diese Anforderungen anging, umfasste zwei Stufen: Zunächst sollte in diesen Regionen eine einheitliche Reihe von Geschäftsprozessen etabliert werden, die von sämtlichen Unternehmenseinheiten genutzt werden konnten. Die zweite Stufe zielte auf eine Neugestaltung der IT-Infrastruktur von Groupe Mutuel. Dabei sollte das Fundament für die Flexibilität und Wiederverwendbarkeit der IT-Assets geschaffen werden, die das Unternehmen für den Aufbau der angestrebten einheitlichen Geschäftsprozesse benötigen würde.

Vorteile

- Reduzierung der Betriebskosten durch die Standardisierung der Backend-Prozesse
- Reduzierung des Zeit- und Kostenaufwands für die Integration von neuen Akquisitionen via SOA-basierte Integration
- Reduzierung der Time to Market von neuen Versicherungsprodukten sowie des Zeitaufwands, der für die Anpassung an neue Vorschriften nötig ist

Kontakt:

IBM Schweiz
Ekandakula P. Bonkangu
Adv. Territory Sales Representative
Territory Finance Geneva
Phone: 41-58 333 43 63

Die Lösung

Groupe Mutuel beauftragte [IBM Global Business Services](#) mit der Leitung eines Teams von internen Fachleuten und Analysten im Bereich Geschäftsprozesse. Das Fundament hierfür bildete das [Component Business Modeling \(CBM\)](#) von IBM, eine Methodik, ein Kundenunternehmen in logische „Komponenten“ genannte Gruppierungen von Mitarbeitern, Prozessen und Technologien aufteilt und dadurch die Abstimmung von Geschäftsstrategien, Prozessen und zugrunde liegenden Technologien ermöglicht.

Mit CBM als Roadmap half IBM Global Business Services Groupe Mutuel bei der Neugestaltung und dem Ausbau der zentralen Infrastruktur sowie der Integration von [SOA-Funktionalitäten](#). Damit sollte insbesondere eine Ebene von abstrakten Services geschaffen werden, die in jeder Niederlassung des Unternehmens leicht und ohne grösseren Integrationsaufwand kombiniert und eingesetzt werden können. Die Hauptvoraussetzung für diese Fähigkeit ist der [IBM WebSphere Enterprise Service Bus \(ESB\)](#), der die Konnektivität zwischen den Backend-Systemen von Groupe Mutuel vereinfacht. Auf Hardware-Ebene konsolidierte das Unternehmen eine Vielzahl seiner bestehenden Server durch [IBM BladeServer](#) des Typs BladeCenter HS20 sowie durch zwei IBM System p5 595 Server. Auf Letzteren laufen die neuen Kernanwendungen sowie die IBM High-Availability Cluster Multiprocessing Software zur Verwaltung zusätzlicher Partitionen und Speicher, womit das fortlaufend schnelle Wachstum von Groupe Mutuel unterstützt werden soll. Die älteren Anwendungen des Unternehmens laufen auf zwei IBM System i 595 Servern, während die Datenspeicherung von IBM TotalStorage 3500 Tape Library Geräten sowie vom DS8000 übernommen werden, die über IBM SAN Switches mit den Servern verbunden sind.



© Copyright IBM Corporation 2009 Alle Rechte vorbehalten

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt. Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfrage der Leistungen bestimmen sich ausschliesslich nach den jeweiligen Verträgen.

Die vorliegende Veröffentlichung dient ausschliesslich der allgemeinen Information.

