

Einfach. Digital. ECM.

CONVENIENCE COUNTS -
DIGITALISIERUNGSSTRATEGIE MIT
SYSTEMÜBERGREIFENDER SICHT AUF DEN KUNDEN

Markus Saladin
Programmleiter ECM & Leiter CC Information Management

Michael Schwendimann
Projektleiter Systemeinführung ECM & Domain Architect

Helvetia Versicherungen
12. November 2019

einfach. klar. helvetia 
Ihre Schweizer Versicherung

Agenda.



Helvetia.

Solide Basis

Breiter Zugang zu Kapitalmärkten

Qualifizierte Mitarbeitende

Gute Portfolioqualität

Zukunftsorientierte Strategie

Geschäftsbereiche & Regionen

Nicht-Leben

Leben

Spezialgeschäft

Differenzierungsmerkmale

Starke Marke in allen Ländermärkten

Diversifikation

- nach Regionen
- nach Kundensegmenten
- nach Ertragsquellen

Einzigtiger Kundenzugang

- Omni-channel-Ansatz
- Starke Agentennetzwerke

Eco-System «Home»

Risiken und Risikomanagement

Geschäftstätigkeit

Kapitalmärkte

Umfeld

Regulierung

Risikomanagement

Integriertes Risikomanagement zur Früherkennung und Steuerung von Risiken

Werte für Aktionäre

Finanzzahlen

Attraktive Dividende

Starke Aktienkursentwicklung über die letzten 5 Jahre

Chancen

- Wachstumspotenzial in Europa
- Neue Geschäftsmodelle

Wert für andere Anspruchsgruppen

Einfacher Zugang für Kunden

Vertrauenswürdiger und anerkannter Arbeitgeber

Gesellschaft

- CO₂-neutrale Unternehmung
- Partnerschaften für gesellschaftliches Engagement
- Sponsoring

Helvetia goes digital. Agil, innovativ, kundenzentriert.



helvetia 20.20 schafft Wert...

Wert für Kunden

- ➔ Passgenaue und personalisierte Versicherungs- und sichere Vorsorgelösungen mit hoher Convenience

Wert für Mitarbeitende

- ➔ Attraktive und zukunftsgerichtete Arbeitgeberin

Wert für Aktionäre

- ➔ Kontinuierliche Steigerung der Gewinn- und Dividendenkapazität



...durch Transformation und Innovation

Transformation

Stärkung Kerngeschäft

- ➔ Wachstum
- ➔ Digitale Kunden- und Partnerinteraktion
- ➔ Stärkere Automatisierung

Neue Geschäftsmodelle

- ➔ Eco-System «Home», Skill-based M&A

Gezielte Innovation / Prototyping

- ➔ Corporate Venturing
- ➔ Corporate Incubation
- ➔ Kooperationen



... und macht uns fit für die Zukunft

Fit für die Zukunft

- ➔ Agil und effizient
- ➔ Innovativ und digital
- ➔ Kundenzentriert durch Kombination traditioneller Stärken und Nutzung neuer Möglichkeiten

Weiterhin persönlich und zuverlässig

- ➔ Nachhaltige Kundenversprechen
- ➔ Gesunde Kapitalbasis



Unsere Finanzziele

Volumen: CHF 10 Mrd. (Ambition)

Nicht-Leben: Netto CR < 93%

Leben: NGM > 1%

Synergien vor Steuern: > CHF 130 Mio.

Eigenkapitalrendite: 8-11%

Dividende (5 Jahre) > CHF 1 Mrd.

SST-Quote: 180 - 240%¹⁾

S&P-Rating: A

Helvetia goes digital. Ein grosser Schritt.



Enterprise

Unternehmensweite Anwendung

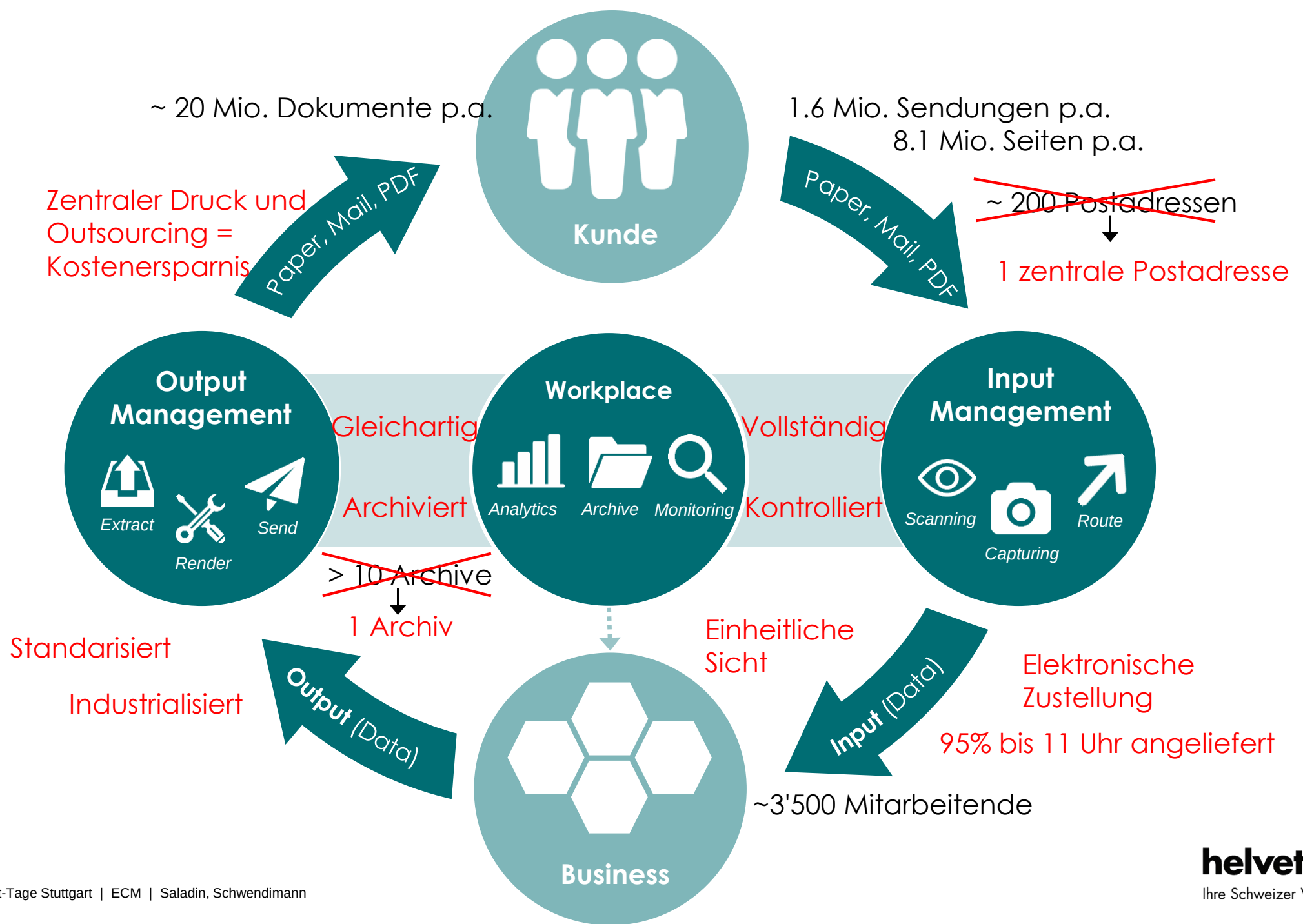
Content

Informationen & Formate jeglicher Art

Management

Erfassen, Bearbeiten, Aufbewahren, Finden

ECM.



ECM. Vorteile.



Bewusstes Erstellen und Bearbeiten von Informationen

Sensibler Umgang mit Daten und Dokumenten



Gezielte Ablage der Informationen

Übergreifende Taxonomie & Aktenplan



Nutzung von Metadaten zur Identifikation der Informationen

Inhalt, Aktenstruktur, Verteilregelwerk, Berechtigungen



Nachvollziehbare Nutzung der Informationen

Auftrags- und Dokumenthistorie



Gezieltes, kontrolliertes Löschen von nicht mehr benötigten Informationen

Datenschutz und Übersichtlichkeit



Informationen haben einen Lebenszyklus

Dokumente erzeugen, verschicken / empfangen, ablegen, löschen



Schutz der Informationen vor unberechtigten Zugriffen

Need-to-Know Prinzip, Berechtigungen

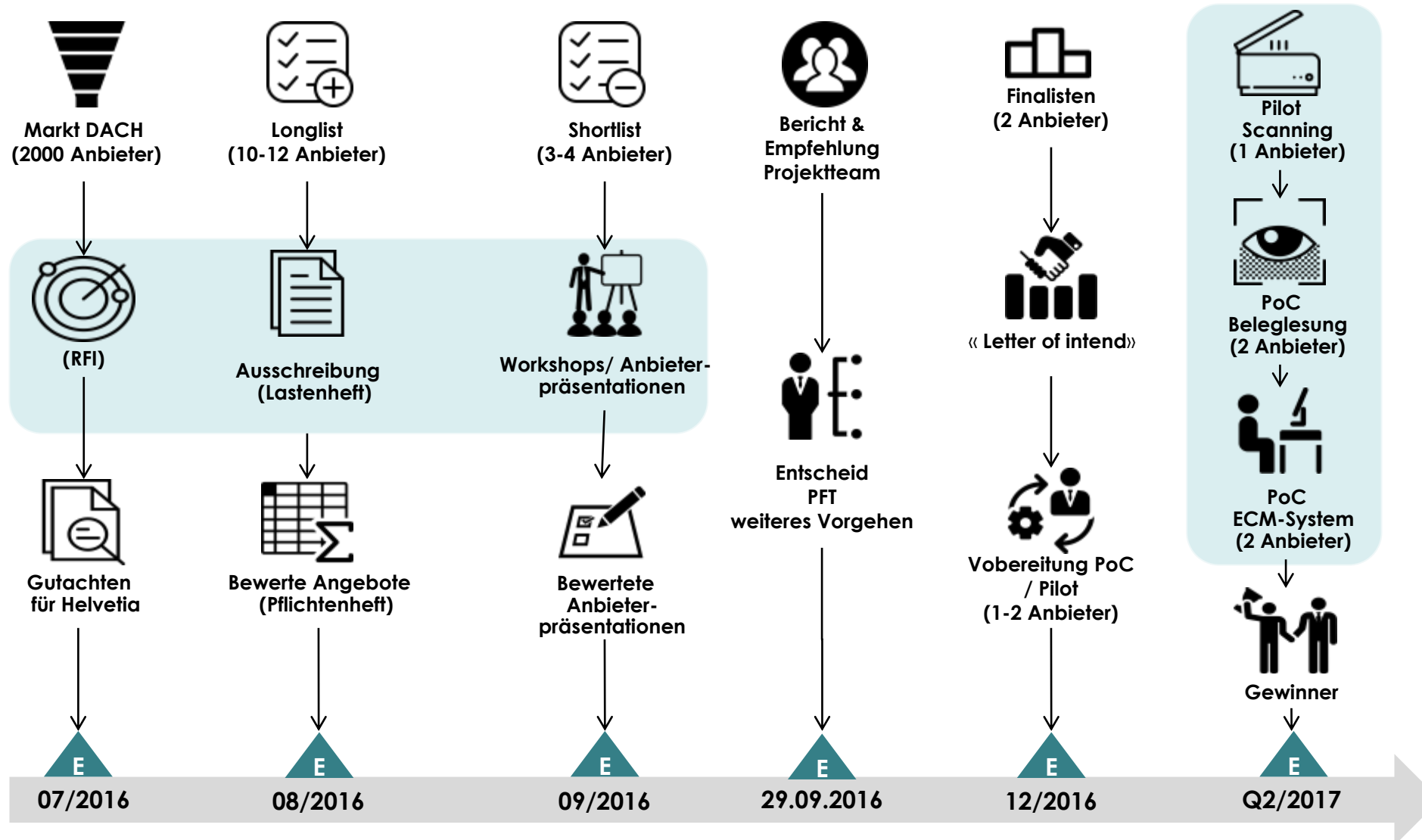
ECM-System. Same same but different.



ECM-System. Evaluation.

«Touchpoint» &
«Moment of Truth»

E Entscheid



ECM-System. DOXiS 4 von SER.

IT-Architektur und Dokumentation

- State of the Art
- Offene und leistungsstarke Integrationsarchitektur
- Helvetia Architektur-Standards werden ohne zusätzliche Programmierung unterstützt
- Vollständiges System mit Unterstützung in mehreren Sprachen und Dokumentationen

Betrieb

- Einfache Installation
- Interne Datenmodelle sind offen gelegt
- Einfache und nahtlose Integration in die aktuelle IT-Landschaft

BPM und Case Management

- Moderne, leistungsfähige Lösung für Case Management
- Leistungsfähige Workflows (Mischung von «run and design-time»)

Funktionalität

- Identisches Benutzererlebnis
- Hohe Benutzerfreundlichkeit in den Arbeitsumgebungen
- Direktes Auslösen von Suchaufträgen in DOXiS 4 aus der Fachapplikation

ECM. Erfolgskriterien.



Einbeziehung der Mitarbeitenden.

Evaluation selber durchführen.

Unterschriften einfordern.

Digital is first people, second technology
→ People change people.



Zahlen. Daten. Fakten.

Alle Angaben beziehen sich auf die Einführung eines Projektes

373

Durchlaufzeit in Tagen

17'632

Personenstunden in Fach und IT

13'226'256

migrierte BV-Dokumente nach DOXIS4



1'029

DOXIS4 User



322

Besuche im Trainingscenter

38

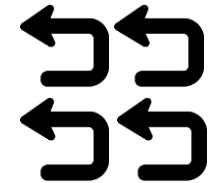
Power User

44

Schulungen

1'879

nicht zustellbare Sendungen



79%

vollautomatische Erkennung der Dokumenttypen aller Dokumente der Eingangspost



32'335

gescännte Sendungen seit produktivem Scanning-Start ECM@BV



443

Schulungsteilnehmer



20

Referenten

16

Schulungsorte



30

Schulungstage



7 Tage

Retourenbearbeitung anstatt bisher 33 Tage



1.06%

durchschnittliche Originalbestellungsquote



helvetia
Ihre Schweizer Versicherung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.



Markus Saladin

Leiter CC Information Management
Programmleiter ECM

E-Mail: markus.saladin@helvetia.ch



Michael Schwendimann

Leiter Systemeinführung DOXIS 4
Solution Architect ECM

E-Mail:
michael.schwendimann@helvetia.ch

einfach. klar. helvetia 
Ihre Schweizer Versicherung