

## Grünes Licht für einen sicheren und schnellen Versicherungsschutz

Case Study

# Die Mobiliar

### Beschleunigung des CRM-Kernsystems des größten Sachversicherers der Schweiz mit der DIMENSIO Power Application

Die Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG mit Sitz in Bern ist die älteste private Versicherungsgesellschaft der Schweiz. Sie steht für umfassende Versicherungs- und Vorsorgelösungen sowie Service- und Beratungsdienstleistungen. Rund 80 Generalagenturen garantieren an 160 Standorten Kundennähe und lokale Kompetenz. So vertrauen über 1,2 Millionen Kunden der Mobiliar, wenn es um ihre Sicherheit geht.

### Die Ausgangssituation

2009 führte die Mobiliar die CRM-Lösung Siebel als zentrale Vertriebsplattform für den Außendienst der 80 lokalen Generalagenturen ein. Die CRM-Lösung soll neben der Verwaltung der Kunden- und Vertragsdaten auch Marketing-Aktivitäten unterstützen und gezielte Kampagnen ermöglichen. Auf den Beginn der Nutzung folgte jedoch die Ernüchterung. Die Gründe waren sehr lange Wartezeiten bei den Abfragen von Kundendaten und -ereignissen. Dies führte zu mangelnder Akzeptanz bei den Mitarbeitern, zu Workarounds und zu fehlerhaften Einsätzen. Da klassische Tuning-Maßnahmen die Performance-Probleme nicht behoben, konnten nicht alle Funktionalitäten des CRMs eingeführt werden.

Die Geschäftsleitung reagierte 2012 mit der Zielvorgabe, eine Lösung zu finden, mit dessen Hilfe die Geschwindigkeit der täglichen Arbeitsprozesse sowie der nachgelagerten Analysen beschleunigt werden kann. Dies sollte ohne weitere Aufstockung der Hardware- und Datenbankinfrastruktur und mit einer 20%igen jährlichen Steigerung des Prozessvolumens erfolgen.



### Die Mobiliar

Versicherungen und Vorsorge  
Bundesgasse 35  
3001 Bern  
Telefon +41 31 389 61 11  
Telefax +41 31 389 68 52  
diemobiliar@mobi.ch  
www.mobi.ch

**Die Mobiliar**  
Versicherungen & Vorsorge

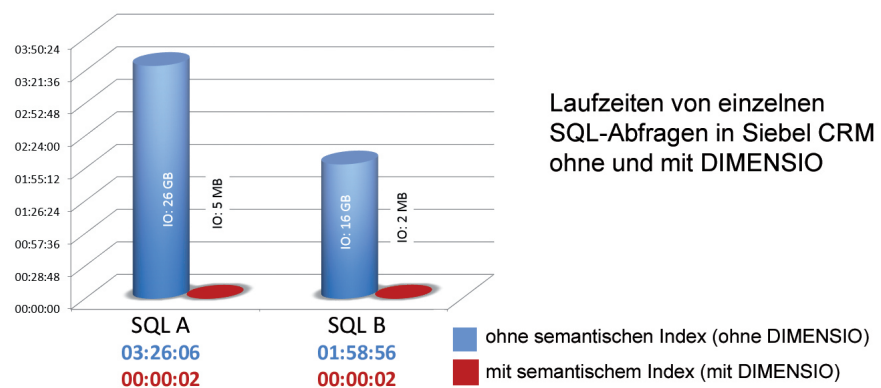


## Die Lösung

Nachdem der klassische Datenbanktuning-Ansatz KIWI („Kill It With Iron“) d.h. Performance-Probleme mittels schnellerer Hardware zu kontern, erfolglos blieb, wurde über alternative Lösungen nachgedacht. Als Kern des Problems identifizierte man komplexe SQL-Abfragen. Hier konnte der Einsatz einer neuartigen Technologie basierend auf semantischem Clustering und Künstlicher Intelligenz (KI) von der Firma dimensio informatics in einer Teststellung eindrucksvoll Abhilfe schaffen.

DIMENSIO kann die Antwortzeit mit einer autonom lernenden Indizierungstechnik massiv beschleunigen, indem sie alle semantischen Beziehungen der Daten selbstständig erkennt und diese miteinander verknüpft. Somit könnte man sagen: „DIMENSIO kennt die Antwort, bevor Sie die Frage gestellt haben“.

Der Proof-of-Concept (POC) mit der DIMENSIO Power Application in unterschiedlichen Anwendungsszenarien ergab folgende beeindruckende Ergebnisse:



Die Beschleunigung der Antwortzeiten bei der Kundensegmentierung von über 3 Stunden auf ca. 2 Sekunden bedeutet eine Beschleunigung um den Faktor 6.300 bei gleichzeitiger Reduzierung des IO (Serverlast) von 26 GB auf 5 MB, was ebenfalls einem Faktor von ca. 6.000 entspricht.

Thomas Baumann (CISA, CRISC),  
Die Mobiliar

» Bisher konnten wir das CRM aufgrund der immensen zu bewältigenden Datenmengen und der damit einhergehenden langen Verarbeitungszeiten nur eingeschränkt nutzen. Durch DIMENSIO erfährt die Datenabfrage eine enorme Beschleunigung und leistet damit einen signifikanten Beitrag zur Effizienzsteigerung im Datenhandling. «

## dimensio informatics GmbH

Brückenstraße 4  
09111 Chemnitz  
Telefon +49 371 262019-0  
Telefax +49 371 262019-10  
info@dimensio-informatics.com  
www.dimensio-informatics.com

Ein Unternehmen der micData-Gruppe

## Das Fazit

Der minimal-invasive Einsatz von DIMENSIO erwies sich als die performanteste und wirtschaftlichste Lösung. Die Frage- und Antwortzeiten der CRM-Abfragen liegen jetzt im Sekundenbereich, was die Nutzung der Vertriebsplattform wieder möglich macht. Somit konnte das beträchtliche Investment der Schweizerischen Mobiliar in deren CRM-Plattform aufgewertet und gewünschte Funktionalitäten und Anforderungen in vollem Umfang ausgerollt werden.

Zukünftig wird DIMENSIO auch für alle Geoinformationssysteme (GIS) eingesetzt werden. Diese verknüpfen digitale Karten mit Datenbanken und ermöglichen raumbezogene Abfragen und Analysen z.B. zur Risikoprüfung von Naturgefahren. Mit einem sekundschnellen CRM und GIS ist die Mobiliar bestens für die Zukunft gerüstet, um für ihre Kunden auch weiterhin den besten und schnellsten Kundenservice zu bieten und ihre unumstrittene Position als Nummer 1 unter den Sachversicherern zu festigen.