

Data Warehouse-løsning letter arbejdsgangen hos GF Forsikring

Løsningen var først og fremmest ment som et værktøj til ledelsesrapportering, men resten af organisationen fik hurtigt øjnene op for, hvad Data Warehouse kan bruges til.

John Schmidt er it-chef hos GF Forsikring og har dermed ansvaret for at udvikle og implementere Data Warehouse-løsningen i GF's organisation, og har valgt at gøre det i samarbejde med it-Craft. Han fortæller herunder, hvordan løsningen har bidraget positivt til forretningen, og måske endda kan hjælpe på tværs i forsikringsbranchen.



For et forsikringselskab er det afgørende at vide, hvad ens portefølje består af. For at styre forretningen har man brug for data til at skabe overblik over skadesudvikling, nyttegninger, salg af forsikringer, hvilke typer kunder køber hvilke forsikringer, og hvor man med fordel kan sætte ind med salgsfremmende aktiviteter.

Indtil 2008 trak man hos GF Forsikring disse data gennem et kerneforsikringssystem, som imidlertid er et svært tilgængeligt behandleresystem, hvor der arbejdes med koder, så det krævede henvendelse til en specialist at få de ønskede data trukket ud. I dag har GF Forsikring fået Data Warehouse, så hovedparten af rapporteringen bliver ikke længere lavet fra kernesystemet. I stedet trækker man data over i Data Warehouse, og her fra kan man trække data til analyser, statistikker og rapportering. Således danner det basis for mange af de arbejdsprocesser, der foregår i organisationen. Resultatet er en forenkling af arbejdsgange og dermed en stor tidsbesparelse.

Vi har trukket data fra GF Forsikrings kerneforsikringssystem og behandlet dem til en form, så de er mere forståelige for resten af forretningen."

Rasmus Glibstrup, it-arkitekt, it-Craft A/S

Arbejdsgangene er blevet gennemautomatiseret med stor grad af selvbetjening, så medarbejderne med øjeblikks varsel har data til rådighed. Det niveau af data, den enkelte kan tilgå, er nu større og hurtigere end før. Eksempelvis var skadesregnskab før noget, man lavede en gang om måneden for hver af de 68 forsikringsklubber i GF, og distribuerede på papir.

Forsikringsklubberne har til huse på lokale kontorer rundt om i landet. Nu kan hver klub på hvilket som helst tidspunkt gå ind og se sit skadesregnskab online og samtidig få overblik over overskudsdelingen. Det sikrer samtidig løbende videndeling og dialog mellem de lokale kontorer og hovedkontoret, GF Huset, i Odense.

Bedre overblik over salg

"Indledningsvist blev Data Warehouse etableret som et ledelsesværktøj, men derefter blev det udvidet til at indeholde flere rapporter til brug for hele organisationen, og vi vil løbende udvide Data Warehouse med de ønsker, GF's forsikringsklubber og resten af forretningen måtte komme med. Vi har endnu ikke oplevet, at der var noget vi ikke kunne

Data Warehouse er med sine rapporteringsmuligheder et gennemskueligt ledelsesværktøj, samt redskab til bedre opfølgende salg og bedre kundeservice.

løse. Noget af det helt nye er telefoni-rapporter, der viser, hvordan henvendelserne til GF er spredt hen over dagen og hen over ugen. Det gør os i stand til at planlægge vores ressourcer, så vi er tilgængelige for kunderne.

Bedre kundeservice

Det vigtigste ved Data Warehouse som portal er, at den forsøger at gøre alle vores data til brugbar information. Den giver os eksempelvis mulighed for at kunne lave rapporter over nyttegninger såvel som opfølgende salg. Vi ønsker også at vide, hvordan det går med skaderegnskab såvel som afgangstatistikken, altså hvor mange og hvilke kunder er på vej til at forlade os. Det er noget, vi har registreret i vores forsikringssystem. Data Warehouse giver os dette overblik.

Skulle vi have oplysningerne fra kernesystemet, skulle man kigge i alle policer, hvilket er besværligt, når der er tale om flere hundrede tusinde. Ved at berige systemet med nogle søgekriterier, kan vi med Data Warehouse se, hvordan vores afgangstatistik ser ud i en given periode eller på et givent produkt, eksempelvis på bil eller campingvogn. Men afgangstallister er bare ét eksempel. Vi har mulighed for at trække et hav af rapporter, der gør os bedre til at servicere kunderne i vores forsikringsselskab. Vi kan f.eks. se, om en kunde kun har en bilforsikring, og kan så kontakte vedkommende og høre, hvorfor hun ikke også har en husforsikring.

Måske tror kunden kun, vi tilbyder bilforsikring. Med den salgsopfølgning kan vi derfor give kunderne en bedre service. Endvidere trækker vi forskellige kundeemner ud f.eks. når vi udsender salgsbrev på om rejseforsikring. Denne opgave løses også via informationerne fra Data Warehouse.

Fremtidens Data Warehouse

Som en del af vores it-strategi har vi planer om, at vi gerne vil berige vores forsikringsdata med eksterne data, - eksempelvis hvor hvilke typer personer bor, hvor mange børn de har, hvor de arbejder etc. Det er også vores strategi, at data kun skal ligge ét sted, og således skal være samlet i Data Warehouse.

"it-Craft har en viden om, hvordan man bygger et system på en Microsoft platform. Den viden har vi kombineret med vores egne folks viden om forsikringsdata."

John Schmidt, it-chef, GF Forsikring.

Derudover deler vi også vores viden med andre forsikringsselskaber, da vi mener, at Data Warehouse, er noget, der kan komme branchen til gode. I den forbindelse har vi drøftet vores Data Warehouse-løsning med et par andre forsikringsselskaber, der ikke selv har et Data Warehouse. Mens vi deler vores viden om systemet, systemet opbygning og virkemåde, får vi samtidig gode input. Problemløsning bliver immervæk mere nuanceret, hvis flere personer kigger på en problemstilling, end hvis blot én person kigger på den. Og hvis vi ikke alle sidder og opfinder hver vores dybe tallerken, men kun bruger penge på udvikling af ét system én gang, betyder det naturligvis besparelser, som i sidste ende vil komme kunderne til gavn."

John Schmidt, it-chef, GF Forsikring.



it-Craft's SQL Specialister

Vi tager hånd om din SQL installation, så du får frie hænder.

Hvad der passer til nogle, passer ikke til andre. Derfor specialbygger vi også løsninger, hvis du har brug for noget andet, end vores SQL Service tilbyder. Vi hjælper dig med at finde en løsning, der passer til din virksomhed, så du kan frigive tid og interne ressourcer til andre opgaver.

Alt efter behov tilbyder vi funktionen som databasespecialist på dags- eller timebasis.