



## Migros Genossenschaftsbund evidence – für ein wirkungsvolles Haftpflicht-Schadenmanagement

*Ein so grosses Detailhandelsunternehmen wie die Migros sieht sich mit einer entsprechenden Anzahl Haftpflicht-Schadenfälle konfrontiert. Das Versicherungs-Management des Migros-Genossenschaftsbundes (MGB) tritt für die gesamte Migros-Gruppe als Inhouse Versicherungsbroker auf: Sie handelt Vereinbarungen mit Versicherungs-Gesellschaften aus und bietet allen Genossenschaften und Unternehmen innerhalb der Gruppe Versicherungsleistungen an. Damit kann die jeweils verantwortliche Organisationseinheit einen Schadenfall selbst abwickeln. Wirkungsvoll unterstützt wird sie dabei von evidence mit der intuitiven Web-Benutzeroberfläche.*

Bei einem Unternehmen von der Grösse und Struktur der Migros fallen entsprechend viele Haftpflichtschäden an. Das Schaden-Management gestaltete sich vor der Einführung des neuen Systems recht kompliziert:

- Die Schäden wurden durch regionale Genossenschaften, durch den MGB oder durch den Herstellerbetrieb abgewickelt
- Der Dokumentenaustausch erfolgte auf dem Postweg
- Die Konsolidierung wurde durch das Versicherungs-Management in Excel-Listen vorgenommen, was sehr zeitaufwändig war
- es waren nie alle Fälle bekannt und somit war eine Identifizierung des gesamten Schadenpotenzials nicht möglich
- Serienschäden wurden oft nicht rechtzeitig entdeckt, weshalb keine frühzeitige Initiierung von Prozessverbesserungen möglich war

Informationen zu einem Haftpflichtfall waren zudem nicht immer an einem einzigen Ort verfügbar. Darunter litt die Auskunftsfähigkeit der Migros gegenüber den betroffenen Kunden. Die Migros-Gruppe konnte den hohen Qualitätsstandard, den sie sonst im Umgang mit Kunden pflegt, in der Bearbeitung von Haftpflichtfällen nicht aufrechterhalten.

### Das neue Haftpflicht-Schaden Tool HAST

Um die Qualität der Schadenbearbeitung zu optimieren, entschied sich das Versicherungs-Management, ein zentralisiertes, elektronisches Haftpflicht-Schadenmanagement «HAST» einzuführen. Kernelement des Systems ist die elektronische Fallführung **evidence case manager**. Sie stellt sicher, dass die Schadenfälle geführt und geordnet abgearbeitet werden.

### Prozessorientiertes Arbeiten

Alle Regionalgenossenschaften und Migros-Betriebe besitzen über das web-basierte «HAST-Schadenportal» Zugriff auf das System. Für die Benutzeroberfläche wird **evidence nova** eingesetzt, was für ein intuitives und prozessorientiertes Arbeiten sorgt.

Die Mitarbeitenden in den regionalen Genossenschaften erfassen die Schadenformulare im HAST. Sämtliche Informationen eines Falles werden in einem elektronischen Dossier zusammengefasst, bei Bedarf ergänzt mit Fotos oder weiteren Abklärungsunterlagen. Anschliessend werden die Fälle dem MGB oder dem Herstellerbetrieb zugewiesen, je nach Produktverantwortlichkeit.



Wir sprachen mit Thomas Zimmermann, Versicherungsfachmann EFA, Versicherungs-Management MGB

### Nutzen von HAST auf evidence

- 60% Zeitersparnis bei der Abwicklung von Schadenfällen
- zentralisierte und standardisierte Abwicklung der Haftpflicht-Schadenfälle
- immer informiert dank automatischem Benachrichtigungssystem
- beschleunigter Informationsfluss ohne Medienbrüche
- Qualitätssteigerung in der Schadenabwicklung - jederzeit auskunftsbereit
- Identifizierung des gesamten Schadenpotenzials möglich
- frühzeitige Prozessverbesserungen dank rechtzeitig entdeckter Serienschäden

### Kundenportrait

Die Migros ist mit über 84'000 Mitarbeitenden das grösste Detailhandelsunternehmen sowie der grösste private Arbeitgeber der Schweiz. Zehn regionale Genossenschaften sind im Migros-Genossenschaftsbund zusammengeschlossen. Neben dem Detailhandel und der Industrie (Herstellung von Eigenmarken) gehören weitere Unternehmen wie Denner, Globus, Hotelplan, Interhome und Migros Bank zur Gruppe. Der MGB koordiniert die Geschäftspolitik, die Zielsetzung und die Tätigkeit der Migros-Genossenschaften und -Unternehmen.



## Migros Genossenschaftsbund evidence – für ein wirkungsvolles Haftpflicht-Schadenmanagement

### Automatische Benachrichtigung

Verschiedene Aktionen bei der Bearbeitung werden durch HAST automatisch ausgelöst: So wird beispielsweise der Kunde benachrichtigt, dass die zuständige Stelle alle Informationen zum Schadenfall erhalten hat und eine Kontaktaufnahme durch diese Stelle erfolgen wird.

Ist es ein Fall für die Versicherung, löst HAST eine automatische Benachrichtigung an diese aus und leitet das eDossier weiter. Für die Korrespondenz mit externen Parteien kann der Benutzer im HAST automatisch Briefe generieren. Die bekannten Informationen werden ohne manuelles Zutun einbezogen.

### Jederzeit Übersicht und Kontrolle

Das Versicherungs-Management kann mit dem evidence WinClient sämtliche Fälle steuern und auswerten. Es sieht, wie

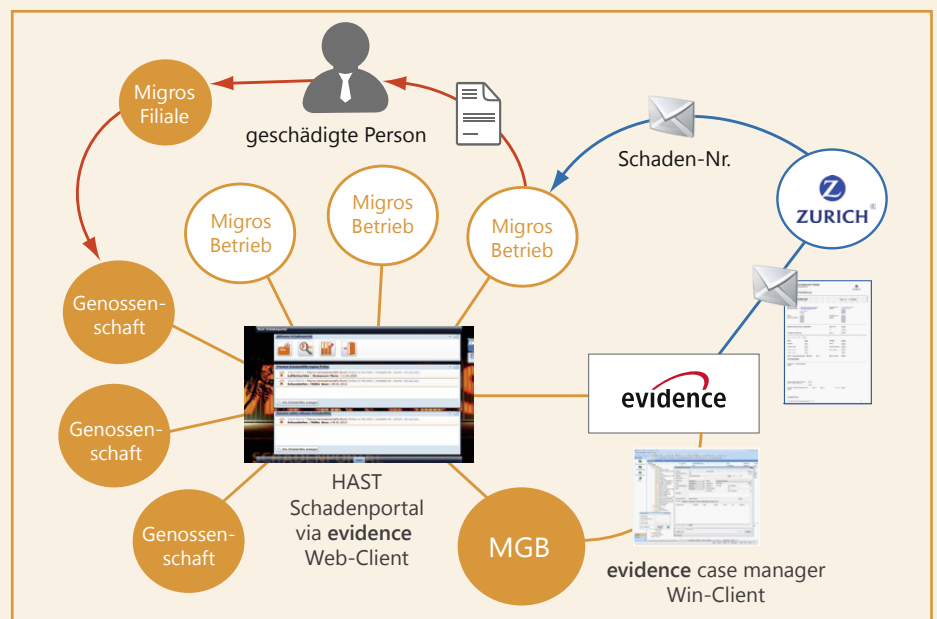
### Schnellere Bearbeitung garantiert

HAST zentralisiert und standardisiert die Abwicklung der Haftpflicht-Schadenfälle der gesamten Migros-Gruppe. Die einheitliche Falldokumentation vereinfacht das Handling der einzelnen Dossiers, indem die Ein- und Bearbeitungszeit reduziert wird. Weniger Mitarbeiter können so mehr Fälle bearbeiten.

### Schadenpotenzial im Griff

Die einheitliche Abwicklung der Haftpflicht-Schadenfälle ermöglicht dem Versicherungs-Management auch, das vollständige Schadenpotenzial in der gesamten Migros-Gruppe zu identifizieren. Dadurch kann es Produktionsfehler und Serienschäden schnell erkennen und sofort Massnahmen einleiten.

the individual standard



viele kritische Fälle vorhanden sind und kann dafür finanzielle Reserven zurückstellen. Status, Inhalt, Zuständigkeit, aber auch Fristen, Termine und Berechtigungen werden für jeden Fall übersichtlich ausgewiesen. Damit entstehen Nachvollziehbarkeit und Transparenz. Dies führt zu hoher Auskunftsbereitschaft gegenüber Geschädigten, Versicherung und anderen externen Parteien.

### Qualität gesichert

Mit der kürzeren Reaktionszeit bei Serienschäden und der besseren Auskunftsfähigkeit sowie der schnelleren Bearbeitung bei Haftpflichtschadenfällen, gelingt es der Migros-Gruppe, den Kunden stets die hohe Dienstleistungsqualität zu bieten, die sie sich gewohnt sind.