

FALLESTUDIE

Der erweiterte Dienst für die Verwaltung von Versicherungsplattformen

■ DIE KUNDENANFORDERUNGEN

Die Banca Mediolanum musste die Verwaltung und Überwachung ihrer Versicherungsplattformen auslagern, die bereits auf Anwendungs- und Infrastrukturebene von externen Anbietern betreut wurden. Die Bank beabsichtigte insbesondere, diese Aufgaben auszulagern:

- Verwaltung und Überwachung der von Dritten entwickelten Anwendungen für: Lebensversicherungen in Italien und im Ausland, Nichtlebensversicherungen und Schadensfälle, Solvenzmanagement;
- Helpdesk-Unterstützung der zweiten Ebene;
- Steuerung und Überwachung der Anwendungsanbieter.

Mit dieser Initiative wollte die Bank ihre Effizienz steigern, indem sie operative Prozesse delegierte, aber die strategische Kontrolle über die Anwendungen durch ein geeignetes Überwachungsinstrument beibehielt, um die Servicequalität zu verbessern



■ DIE GEWÄHLTE LÖSUNG

Aufgrund seiner nachgewiesenen Erfahrung im Versicherungssektor und seines fortschrittlichen Ansatzes für das Produktionsmanagement wurde Fincons von der Banca Mediolanum ausgewählt, dieses Projekt zu verwalten.

Fincons hat das Produktionsmanagement mit einer dienstleistungsbasierten Logik implementiert, eine Alternative zu den klassischen Time&Material-Modellen, die eine Planung auf der Grundlage der spezifischen Anforderungen des Kunden und die Einführung effizienter Wartungs- und Überwachungsprozesse beinhaltet. Mit diesem Modell kann der Dienst von Remote-Teams verwaltet werden, die in der Lage sind, Komfort zu gewährleisten, ohne auf Qualität und strategische Anwendungskontrolle zu verzichten, was durch die gemeinsame Nutzung von Dashboards und eine umfassende und zeitnahe Berichterstattung umgesetzt wird. Mit dieser Initiative konnten die Ressourcen der Bank für Aktivitäten mit Mehrwert eingesetzt werden, wobei sie sich auf den effizienten und wirksamen Service von Fincons stützen konnte, was auch die Auswirkungen des Übergangs vom vorherigen Verwaltungsmodell zum neuen Service minimierte.

■ DIE ERZIELTEN VORTEILE

Die Zusammenarbeit zwischen der Banca Mediolanum und Fincons hat zu einem erschwinglichen, qualitativ hochwertigen, flexiblen und skalierbaren Produktionsmanagementdienst geführt.

Der strukturierte Ansatz von Fincons in Verbindung mit den Fähigkeiten der beteiligten Fachleute gewährleistete die volle Kontrolle über die verwalteten Anwendungen und erleichterte auch unsere Überwachung. Das Projekt hat auch aus operativer Sicht Vorteile gebracht, da die Prozesse für die Analyse, die Übernahme und die Bearbeitung von Aktionsberichten optimiert wurden

Arnaldo Tiraboschi
IT Executive