



» HDI-Gerling Assurances S.A. «

HDI-Gerling in Belgien gewinnt mit „Compact“ den Decavi-Award 2011 | HDI-Gerling Assurances, Belgium
wins Decavi's Trophy 2011 with "Compact"

Compact hat Klasse

Compact rules!

Im Brüsseler Veranstaltungszentrum Square wurden am 27. April die Decavi-Awards in der Sachversicherungssparte verliehen. Ziel der Preisverleihung ist es, zum einen die Errungenschaften der gesamten belgischen Versicherungsindustrie positiv darzustellen und zum anderen die besten Produkte des zurückliegenden Jahres auszuzeichnen. Decavi ist eine belgische Gesellschaft, die sich mit Veranstaltungen, Newslettern und Berichten sowie einer eigenen Zeitschrift speziell an Versicherungsfachleute, Versicherer, Makler, Aktuare und alle Entscheidungsträger wendet, die in der Versicherungswelt stets auf dem aktuellen Stand der

On 27 April 2011, the annual Devaci's Trophies for Non-life Insurance were awarded in the Square – Brussels Meeting Center. The goal of the trophies is to raise the profile of the Belgian insurance industry and highlight its positive features, and to reward the best products of the previous year. Decavi is a Belgian organization which arranges events and publishes newsletters and bulletins. It also has its own magazine aimed at insurance professionals, insurers, brokers, actuaries and all decision-makers who need to understand the latest developments in the insurance world. Since 2000, the organization has been

Stolze Gewinner des Decavi-Awards 2011 mit „Compact“: Dirk Vernailen, Michela Cordaro, Patrick Thiels und Bert Becqué (v. l. n. r.).

Proud winners of the Decavi's Trophy 2011 with "Compact": Dirk Vernailen, Michela Cordaro, Patrick Thiels and Bert Becqué (f. l. t. r.).

Informationen sein müssen. Seit dem Jahr 2000 verleiht die Gesellschaft zudem die angesehenen Decavi-Versicherungs-Awards. Versicherungsgesellschaften und -produkte werden dabei in 16 verschiedenen Kategorien nominiert. Die Kategorie „Bestes Versicherungskonzept für kleine und mittlere Unternehmen“ konnte HDI-Gerling Belgien mit der onlinebasierten, branchenübergreifenden Multiline-Versicherungslösung HDI-Gerling Compact für sich entscheiden.

Mit Schwerpunkt auf Sach-, Haftpflicht-, Transport- und Technische Versicherung ist HDI-Gerling in Belgien einer der führenden Versicherer für industrielle Risiken sowie internationale Versicherungsprogramme. Zunehmend ist die Gesellschaft jedoch ebenfalls im Geschäft mit mittelständischen Unternehmen erfolgreich. Dies ist kein Zufallsprodukt, sondern das Ergebnis einer wohldurchdachten Strategie, bei der neben den größeren industriellen Risiken auch mittelständische Unternehmen als Zielgruppe definiert wurden.

Substanzielle und umfassende Deckung auch für mittelständische Unternehmen

Mittelständische Unternehmen sehen sich in vielen Fällen ähnlichen Risiken ausgesetzt wie Industrieunternehmen. Daher stellt HDI-Gerling Belgien seine gesamte Erfahrungen und unternehmerische Routine sowohl im Risiko-Underwriting als auch im Management nun auch solchen Unternehmen zur Seite, die bislang nicht zur eigentlichen Zielgruppe gehörten. Solche mittelständischen Unternehmen weisen in der Regel Umsatzzahlen zwischen einer und 15 Millionen Euro auf und erreichen damit das Limit an „Special Risks“, wie es im belgischen Versicherungsrecht definiert ist. Die Idee war daher, mit dem Angebot der Compact-Police auch mittelständischen Unternehmen eine große Versicherungskapazität zukommen zu lassen – in Zahlen bis zu 15 Millionen Euro bei Sachschäden und bis zu 25 Millionen Euro, wenn auch Betriebsunterbrechung eingeschlossen ist. In der Haftpflicht beträgt die Deckungssumme insgesamt bis zu zehn Millionen Euro. Das macht Compact einzigartig im belgischen Markt.

Wie funktioniert Compact?

Pate für das belgische Produkt HDI-Gerling Compact als Multiline-Police für Sachwerte, Montage/Baugeräte, Haft-

awarding the prestigious Decavi's Insurance Trophies. The nominated companies and products are divided into 16 (product) categories. HDI-Gerling Belgium won the trophy in the category "Best SME Concept" with their online multiline and multibranch insurance package, HDI-Gerling Compact.

HDI-Gerling in Belgium focuses on the lines Property, Liability, Marine and Engineering, and is one of the leading insurers in industrial risks and international insurance programs. However, the company has also established itself in the medium-sized companies segment. This was certainly no mere lucky shot but rather the result of a well-honed strategy, achieved by adding the medium-sized companies to the bigger industrial risks as a target market.

Offering substantial coverage in multi-lines also for SME

In fact, medium-sized companies and industrial companies face a lot of similar problems. HDI-Gerling Belgium has set out to deploy their long track record of experience in risk underwriting and management for the benefit of companies which fell outside their scope in the past. Those SME's typically have sales figures between one million and 15 million euros and reach the "special risks" limit as defined in Belgian insurance laws. The idea is based on marketing the Compact packaged policy. HDI-Gerling Belgium is willing to offer large capacity to insure SME as well as providing a package of up to 15 million euros in property damage and up to 25 million euros when combined with business interruption. In liability, combined insured sums can be offered up to 10 million euros. This makes Compact unique in the Belgium market.

How does the Compact product work?

HDI-Gerling Compact in Belgium is a multi-line policy for businesses comprising property, machinery, liability and transportation coverage and it was inspired by the German in-house product Compact. Brokers working with HDI-Gerling Belgium can use Compact to prepare quotes, simulations and policy documents electronically end-to-end. The application runs on a very secure Internet platform that allows brokers to provide the necessary underwriting information to the company. It is based on

pflicht und Transport stand die deutsche Version der Compact-Police von HDI-Gerling. Makler können in Zusammenarbeit mit HDI-Gerling Belgien die Compact-Lösung direkt dazu nutzen, elektronisch Angebote, Simulationen und Policen für den Kunden zu erzeugen. Die Anwendung läuft über eine Hochsicherheitsplattform im Internet, über die die Makler die notwendigen Underwriting-Informationen an die Gesellschaft übermitteln können. Damit Maklern sich bereits Angebote einholen können selbst wenn anfangs nur begrenzt Informationen verfügbar sind – was häufig in der Prospektionsphase der Fall ist –, basiert die Anwendung auf einem Modell, das mit den großen Erfahrungswerten der Gesellschaft und des HDI-Gerling-Konzerns arbeitet. Auch das Risikomanagement ist voll integriert, so dass keine vorbereitenden Prüfungen den Prozess unnötig verlangsamen. Auf diese Weise können Angebote binnen 48 Stunden erstellt werden. In derselben Zeit stehen auch die Policen zur Verfügung.

Die Geburtsstunde eines hochautomatisierten Vertriebs-systems für ein komplexes Versicherungsprodukt

Im Jahr 2008 fiel der Startschuss für eine Softwarelösung, die den Vertrieb von Compact an die belgischen Makler vollständig automatisieren und dabei folgende Anforderungen berücksichtigen sollte:

- Die webbasierte Frontoffice-Komponente sollte möglichst einfach und mit einem Minimum an Schulungsaufwand für die Makler zu bedienen sein.
- Der deutsche Compact-Tarif sollte in die belgische Backoffice-Umgebung (Kalkulation und Underwriter-Inbox) implementiert werden, ohne das Tarifmodell umgestalten zu müssen.
- Die Backoffice-Komponente sollte hochautomatisiert die Tarifierung, Quotierung und Angebotserstellung inklusive des Outputs durchführen können.
- Die Verwaltungskosten, um Compact an kleine und mittelständische Unternehmen zu vertreiben, sollten insgesamt halbiert werden.

Nach einer sorgfältigen Businessanalyse mit Unterstützung durch Michael Singer (ZIODS, HDI-Gerling Industrie Versicherung AG) hat Patrick Thiels dann im September 2008 die Softwareexperten der mgm Technology Partners GmbH mit der Realisierung der Anforderungen beauftragt. Die Firma mgm hat sich auf Softwarelösungen für die Industrieversicherung spezialisiert und hatte HDI-Gerling bereits seit 2007 bei mehreren Migrationsprojekten begleitet.

Ein Jahr später konnte das gesamte Team die erste Version des neuen Softwaresystems präsentieren. In den darauffolgenden Monaten wurde das System verschie-

a model that uses the experience of the company and the HDI group and enables brokers to obtain quotes even if there is only limited information available at the first stage, as is often the case in the prospect phase. Risk management is fully integrated, so no preliminary inspections slow down the process and price quotes can be delivered within 48 hours. Policy documents are also delivered without delays.

Launch of a highly automated sales system for a complex insurance product

In 2008, a software project was launched to deliver a fully automated sales process for selling Compact to the Belgian broker community, offering a number of key features:

- An easy-to-use web front end for the broker community that brokers can use with minimum training.
- Implementation of the German Compact product within a back-office environment (calculation and underwriter inbox) without having to redesign the tariff model.
- Realization of a highly automated sales process covering tariff calculation, quote and proposal generation including output within the back-office module.
- Overall 50 percent reduction of personnel administrative costs for selling Compact to small/medium-sized customers.

After completing a phase of in-depth business analysis supported by Michael Singer (ZIODS, HDI-Gerling Industrie Versicherung AG) in September 2008, Patrick Thiels selected a team of software-experts from mgm technology partners to put the technology in place for implementing the identified requirements. mgm is an expert in industry insurance software and had been supporting HDI-Gerling successfully through several migration projects since 2007.

One year later, the joint team presented the first release of the new software system. Over the following months, the system was distributed to several lead brokers for testing in a real-life environment. In the meantime, Patrick Thiels built and trained a new Sales team to market Compact and its innovative Sales model within the broker community. The team operates internally as a tariff controller because responsibility for underwriting is still controlled by every business line.

Today, newly appointed Senior Sales Manager Dirk Vernailen is in charge of Sales together with his colleague Michela Cordaro. Initially, they had to engage in an intensive process of convincing the brokers, who were initially skeptical. Their main question was: How can I be success-



Verleihung des Decavi-Awards in Brüssel: Patrick Thiels (r.) nimmt die begehrte Auszeichnung entgegen.
 Awarding of the Decavi's Trophies in Brussel: Patrick Thiels (r.) is receiving the prestigious Trophy.

denen führenden Maklern zur Verfügung gestellt, um es unter realen Bedingungen zu testen. Währenddessen baute Patrick Thiels ein neues Vertriebsteam auf, das entsprechend geschult wurde, um Compact mitsamt seinem innovativen Vertriebssystem unter den Maklern zu vermarkten. Intern fungiert das Team als Tarifprüfer; das Underwriting verbleibt in der Verantwortung des jeweiligen Geschäftsfelds.

Zurzeit kümmert sich der neue Vertriebsleiter Dirk Vernailen gemeinsam mit seiner Kollegin Michela Cordaro um den Vertrieb von Compact. Anfangs mussten sie gegenüber den Maklern große Überzeugungsarbeit leisten, die skeptisch waren, welche Vorteile Compact ihnen in ihrem Geschäft bringen könnte. Wiederum ein Jahr später, Ende 2010, zeigte sich dann aber, dass Patrick Thiels die richtige Entscheidung getroffen hatte: Dirk Vernailen und Michela Cordaro konnten berichten, dass sowohl die anfänglichen Erwartungen als auch die Vertriebsziele für das erste Jahr übertroffen werden konnten. Damit war der erste Schritt getan, um im Geschäft mit mittelständischen Unternehmen zu wachsen und in diesem Geschäftsfeld eine ähnliche Referenz zu erlangen wie im Industriegeschäft. Seit 2011 ergänzt Bert Becqué das Vertriebsteam, um das Projekt nachhaltig zu unterstützen. ■

Patrick Thiels | HDI-Gerling Assurances SA
und Michael Singer | HDI-Gerling Industrie

ful doing business with Compact? One year down the line, the statistics at the end of 2010 proved that Patrick Thiels was right from the outset. Dirk Vernailen and Michela Cordaro were able to report that they exceeded initial expectations and even surpassed the goals set for the first year. The first steps have now been taken to achieve the ambition of growing in the medium-sized companies segment in order to become a company benchmark in this area in the same way as we are for industrial risks. Bert Becqué joined the sales team in 2011 to assist in developing sales further. ■

Patrick Thiels | HDI-Gerling Assurances SA
and Michael Singer | HDI-Gerling Industrial