

# My Zurich: Kunden fordern Innovation

Im Geschäft der Zurich fallen bei der Schadenbearbeitung oder Risikobeurteilung weltweiter Produktions- oder Lagerstandorte grosse Datenmengen an. Viele Kunden möchten diese vermehrt für ein strategisches, umfassendes Risikomanagement nutzen – die neue Plattform My Zurich macht dies möglich.



International tätige Geschäftskunden mit einem exklusiven Service binden – dies ist die Vision der Zurich Insurance Company Ltd. Ein komplexes Vorhaben, das ein hohes Mass an globaler Koordination über viele unternehmensübergreifende Schnittstellen verlangt. Zurich setzt auf Zühlke: Die Experten begleiten die Entwicklung der Risikomanagement-Plattform My Zurich von der Vision bis zur Wartung und sind verantwortlich für die technische Umsetzung.

Mit My Zurich reagiert der Versicherer auf die Bedürfnisse ihrer Geschäftskunden: Bei der Bearbeitung von Schäden oder bei Risikoanalysen fallen wichtige Daten an. Diese möchten die Kunden für ihr strategisches Risikomanagement nutzen. Seit August 2014 ist dies mit My Zurich auf eine im Markt einzigartige, im höchsten Grad intuitive und effiziente Art möglich.

## **Business und Technologie arbeiten eng zusammen**

My Zurich soll mit einem attraktiven Nutzererlebnis begeistern. Um dies zu erreichen, arbeiten die Verantwortlichen für Business und Marketing, IT-Experten und User-Experience-Spezialisten eng zusammen. Zühlke ist bereits bei der Erarbeitung der Vision Teil des Teams. Die Business Analysten erheben die Anforderungen und entwickeln gemeinsam mit dem Kunden die führende digitale Plattform für international tätige Geschäftskunden.

## **Weiterentwicklung dank agilem Projektmanagement**

My Zurich wird Schritt für Schritt mit agilen Methoden umgesetzt. Mit dem Projekt verankert Zühlke das agile Projektmanagement beim Kunden und schafft eine solide Basis für die Weiterentwicklung. Dank der flexiblen Architektur lassen sich jederzeit neue Applikationen mit den Daten anderer Versicherungsbereiche integrieren. So kommt Zurich ihrer langfristigen Vision einen grossen Schritt näher.



«Ziel war, hochkomplexe Zusammenhänge einfach, aber korrekt abzubilden – dies ist uns mit Zühlke als Partner gelungen.»

André Guyer, Head Global Transformation, Zurich Insurance Company Ltd

#### Interview

**Herr Guyer, My Zurich ging termingerecht mit allen Funktionen online; die Reaktionen sind durchwegs positiv. Worauf führen Sie diesen Erfolg zurück?**

In erster Linie auf das Team. Massgebend war auch der agile Ansatz, dieser ist sehr anspruchsvoll. Es braucht die Besten aus dem Business und die Besten aus der Entwicklung. Das Team muss einen n-dimensionalen Raum von Expertisen aufspannen – dies ist uns mit Zühlke als Partner gelungen. Die Zühlke Mitarbeiter haben sich nahtlos ins Team integriert, die Zusammenarbeit war hervorragend.

**Was waren die grössten Herausforderungen während der Entwicklung?**

Ich bin mehr als 30 Jahren in der IT tätig und muss sagen: Die Komplexität dieses Projekts ist am oberen Ende der Skala – nicht nur technologisch, sondern auch bezüglich zahlreicher anderer Anforderungen wie Compliance, weltweitem Datenaustausch oder Heterogenität der Systeme. Und davon sollte der Kunde nichts merken. Dieses Ziel haben wir erreicht, indem wir konsequent den Blickwinkel des Kunden eingenommen haben.

**Wie waren die Reaktionen der Kunden?**

Wir haben mit My Zurich einen Wow-Effekt erzielt – das war unser Anspruch. Die Kunden sind begeistert und von unseren Mitarbeitern habe ich durchwegs gehört: Das ist super! Auch die Nutzerzahlen entwickeln sich gut, wir erhalten reges Feedback.

**Was bedeutet das Projekt für Zurich?**

My Zurich ist ein Vorzeigebispiel innerhalb der Zurich, das Furore macht. Wir haben bereits vorher mit agilen Methoden entwickelt, aber dieses Projekt ist einzigartig. Es ist intern zum Benchmark für agiles Projektmanagement geworden.

#### Unsere Zusammenarbeit mit Zühlke

Das Zühlke Team – IT-Spezialisten, Business-Analysten und User Experience-Experten – begleitet das Projekt von der Vision bis zur Inbetriebnahme und übernimmt die Verantwortung für die technische Umsetzung. Dank der verteilten Entwicklung kann Zühlke kurzfristig Spezialisten aufbieten – das Team hält den ehrgeizigen Terminplan ein.