



ERGO GIS Assistance

Der Kunde

ERGO ist eine der großen Versicherungsgruppen in Deutschland und Europa mit 50.000 Mitarbeitern und Vertriebspartnern. Mit ihren Experten in den verschiedenen Geschäftsfeldern bietet die Gruppe ihren Kunden ein umfassendes Spektrum an Versicherungen, Vorsorge und Serviceleistungen.

Die ITERGO ist der zentrale IT-Dienstleister der ERGO. Sie entwickelt und implementiert IT-Strategien und Dienstleistungskonzepte für das In- und Ausland und sorgt so dafür, dass ERGO ständig mit dem neuesten Stand der Informationstechnologie arbeitet. In Deutschland arbeitet die ITERGO an den Standorten Düsseldorf, Hamburg, Köln und München. Mit rund 1.400 Mitarbeiter realisiert ITERGO innovative Anwendungssysteme für die Gruppe, stellt Hardware und systemnahe Software bereit und gewährleistet ihren störungsfreien Betrieb.

www.itergo.com

Die Aufgabe

Mit ERGO GIS Assistance soll den Mitarbeitern im Schutzbriefschaden-Service die Möglichkeit gegeben werden, Kunden im Schadensfall schnell und umfassend zu unterstützen. Die verschiedenen Anwendungsfälle umfassen unter anderem die Beauftragung eines geeigneten Pannendienstes, die Planung längerer Schleppfahrten oder die Planung von Reiserouten unter Einbeziehung verschiedenster Parameter.

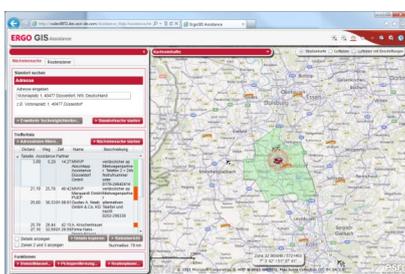
Die Lösung

Auf Basis der Technologien ArcGIS Desktop und ArcGIS Server von Esri sowie der „Geodatendrehzscheibe“ FME konnte bei ITERGO eine unternehmensweite, leistungsfähige GIS-Plattform etabliert werden, die als Basis für die Verarbeitung raumbezogener Daten dient. Der Zugriff und die Ablage der Geodaten erfolgt über die in ArcGIS Server integrierte ArcSDE-Technologie. Sie bildet die Schnittstelle zum vorliegenden Microsoft SQL-Server Datenbanksystem. Die eigentliche Assistance-Webanwendung basiert auf der Silverlight-Technologie und setzt auf der beschriebenen GIS-Plattform auf. Während die GIS-Plattform die Fachdaten über ArcGIS Server Dienste für die Webanwendung bereitstellt, werden für die Adresssuche, die Routenberechnung und die Basiskarten die Dienste von Microsoft Bing Maps verwendet. Diese Dienste zeichnen sich durch eine hohe Verfügbarkeit wie auch hohe Aktualität der Daten aus.

Eingesetzte Technologie

- **Esri ArcGIS Server 10:** Datenmanagement (ArcSDE Technologie) und Kerndienste
- **Esri ArcGIS Desktop 10:** Basis-GIS-Funktionen
- **FME Esri Edition:** Voll integrierte Lösung zum Erstellen und Zusammenführung von komplexen Datenströmen
- **Microsoft SQL Server Datenbank:** Datenhaltung
- **Silverlight:** Applikationsentwicklung

ERGO GIS Assistance



Kundenmeinung

Innerhalb einer sehr kurzen Projektlaufzeit (04-12.2011) ist es dem gesamten Projektteam gelungen, ein technisch innovatives, zentrales, webbasiertes Geoinformationssystem zu entwickeln (ERGOGIS).

ERGOGIS läuft sehr stabil, ist einfach zu handhaben und intuitiv bedienbar, was im 24h Notruf / Kfz-Schadenbearbeitung sehr positiv aufgenommen wurde. Weitere Ausbaustufen in anderen Bereichen neben der „Assistance-Lösung“ sind denkbar und technisch umsetzbar.

Christian Haasz
Projektleiter
Projekte Vertragsprozesse

Der Nutzen

Mit der ERGO GIS Assistance Lösung ist es den Mitarbeitern im Schutzbriefschaden-Service möglich, Kunden im Schadensfall schnell und umfassend zu helfen.

Über die Webanwendung ERGO GIS Assistance stehen unterschiedliche Suchfunktionalitäten zur Verfügung, um den Standort eines Kunden genau zu ermitteln. Diese beinhalten unter anderem eine Adresssuche, eine Suche nach Autobahnkilometern und Streckenpunkten, sowie eine Suche nach Points of Interest (POI). Ein integrierter, intelligenter Routenplaner erlaubt die Berechnung von Abschlepprouten oder dient der weiteren Reiseroutenplanung. Ausgehend vom Standort kann somit im Schadensfall ein geeigneter Pannendienst und die für den Kunden optimale Schleppfahrt zur Werkstatt bis hin zum Wohnort ermittelt werden.

Der Standort eines Kunden dient ebenfalls als Ausgangspunkt für Umkreissuchen nach frei konfigurierbaren POI-Themen. So können z.B. Hotels, Tankstellen oder Restaurants in der Umgebung des Kunden ermittelt und eine Routenplanung zu diesen Treffern durchgeführt werden.

Zusammenfassung

- Stabile und schnelle Assistance-Lösung, die bei Bedarf umfassend unterstützt.
- Unterschiedliche Möglichkeiten zur exakten Lokalisierung der Kunden.
- Zeitoptimierte Hilfe dank intelligenter Navigation.
- Standortbezogene Suche nach frei konfigurierbaren Themen.
- ArcGIS Technologie des Weltmarktführers für Geoinformationssysteme Esri als Basis.

ITERGO Informationstechnologie GmbH

Christian Haasz
Victoriaplatz 2
40477 Düsseldorf
christian.haasz@itergo.com

con terra GmbH

Christian Sehleier
Martin-Luther-King-Weg 20
48155 Münster
Telefon +49 251 59689 300
c.sehleier@conterra.de, www.conterra.de