



## Codan: Ett steg före

**Snabbare svar gynnar affärerna. Det är det ingen tvekan om hos försäkringsbolaget Codan, där besparingskrav också har inneburit betydligt bättre prestanda. I tätt samarbete med SAS Institute tillhör Codan pionjärerna som arbetat med den nya versionen av SAS-systemet, SAS 9. "Lösningen ska ge oss synergieffekter i den samnordiska IT-avdelningen", säger Codans CIO Johan Agerman och understryker att SAS 9 varit en förutsättning för effektivitetsarbetet.**



Med 28 års erfarenhet är SAS Institute idag en världsledande leverantör av mjukvaror och konsulttjänster inom affärsanalys och beslutsstöd. SAS hjälper stora verksamheter med kostnadsbesparingar och resultatförbättringar genom att strukturera och analysera stora mängder information som finns samlade i våra kunders databaser. Av världens 100 största företag är 92 kunder till SAS Institute. Till våra uppdragsgivare i Sverige hör hälften av Sveriges 200 mest betydande företag och organisationer.

Codan-koncernen arbetar i Sverige under varumärkena Trygg-Hansa och Aktsam samt i Norge under varumärket Trygg-Hansa. Koncernen har en enkel IT-strategi. IT ska skapa förutsättningar för att utveckla verksamheten och påverka bottenraden positivt. Alla IT-projekt ska igenom ett nålsöga, där en trovärdig ROI-kalkyl är den nyckel som ger OK eller avslag. En enkel och effektiv regel i en stor och komplex koncern.

Visionen är att bli bäst i Norden och utgångspunkten är god. Codan hamnar alltid i topp i kundnöjdhetsundersökningar.

### Framgångsrecept

Framgångsreceptet för att bli Nordens ledande och mest framgångsrika försäkringsbolag är till synes enkelt. För att skapa bra resultat som gläder aktieägarna måste man ha goda kunder. För att få goda kunder krävs att verksamheten har rätt medarbetare och för att få rätt medarbetare krävs goda ledare.

Codan satsar mycket på att ge kvalificerad information till alla som behöver den och man hyllar öppenhet och transparens. Att ha god etik går utan problem hand i hand med tuffa krav på bra ekonomiska resultat.

### Innovation och disciplin

"Vi arbetar utifrån tesen att medarbetarna inte kan vara innovativa utan att vara disciplinerade, och tvärt om", säger Codans nordiska CIO Johan Agerman. "Vi lägger stora resurser på att utveckla våra produkter så att de uppfyller kundernas behov. Vi har exempelvis ett utvecklingsteam som har som enda uppdrag att ständigt förbättra befintliga produkter, eller skapa nya. Deras arbete har varit väldigt framgångsrikt. Kunderna tycker att de fått betydligt bättre service, de kan exempelvis få en lånebil om deras egen blivit stulen eller skadad."

Trots att Agerman är på IT-sidan kan han inte dölja sitt engagemang i Codans egentliga verksamhet.

"I alla större bolag är det verksamheten som driver IT-projekten. Det som vi kanske är först med är att låta IT-avdelningen inte bara utveckla stödprojekt, utan också utveckla verksamheten. IT har därmed blivit en naturlig ryggrad i verksamheten och verksamhetens utmaningar är också IT-avdelningens utmaningar."

"I Codan Group har IT-avdelningarna i Sverige och Danmark slagits ihop i en

gemensam nordisk IT-avdelning. Det har minskat driftskostnaderna med många miljoner. Samtidigt har vi konsoliderat infrastrukturen vilket frigjort resurser till verksamhetsorienterad IT. Och vi vet att vi kan frigöra mycket mer pengar genom ytterligare synergieffekter.”

### Krav på snabbhet

Konkurrensen på försäkringsmarknaden är stenhård, både på pris, produkter och kundservice. Man måste kämpa stenhårt för att öka försäljning och – framförallt – behålla goda kunder.

”Ett viktigt konkurrensmedel är att se till att rätt personer får rätt information precis när de behöver den. Det gör att vi snabbt kan behandla skadeärenden och fatta rätt affärsbeslut. Bara det faktum att vi kan ge kunden besked direkt när han eller hon hör av sig, ger oss en rejäl konkurrensfördel.”

På grund av de senaste årens låga ränta har försäkringsbolag över hela världen sett den marginal de normalt har på förvaltning av försäkringstagarnas premier pressas rejält. Det har ökat behovet av kostnadskontroll, på alla fronter.

Alla försäkringsbolag har otroligt mycket data, datamängder som hela tiden växer. Samtidigt ska bolagen serva både kunder, medarbetare och ledning med aktuell information. Att kunna reagera snabbt har blivit en mycket viktig konkurrensfördel.

### Viktigt med samarbetspartners

”Vi ställer stora krav på våra IT-leverantörer och för oss har SAS Institute blivit en samarbetspartner som vi kan ha som sparringpartner. SAS Institutes konsulter är proaktiva och de förstår

vår verksamhets utmaningar. Codan har använt SAS-systemet som strategiskt verktyg sedan 1980-talet så vi har en lång relation.” Mot bakgrund av detta intima partnerskap med SAS Institute gick Codan redan 2003 in i ett pilotprojekt med den senaste versionen av SAS-systemet, SAS 9. Målen – att sänka kostnaden per transaktion i stor-datormiljön samt att öka prestanda – infriades med råge.

”Det bästa med att ha varit med i det här pilotprojektet har varit att SAS-konsulterna alltid ställt upp och hjälpt oss lösa problem i tid. De har också delat vårt fokus på att minska kostnader”, säger Agerman och poängterar att både SAS Institute och Codan förbundit sig att nå vissa klart definierade mål i projekten.

### Tydligt värde av IT

IT-avdelningen i Codan Group har en mycket strikt relation till Return on Investment (ROI). För varje IT-projekt ska de ansvariga – en från vardera IT-avdelningen respektive verksamheten – garantera att avkastningskraven ska uppfyllas. IT ska ge resultat på bottenraden.

”Vår gemensamma nordiska lösning bygger vidare på existerande Data Warehouse-lösningar och den kompetens vi byggt upp runt dem. Än så har de dock ingen koppling till våra operativa försäkringssystem. Lösningen ska framöver vara att få fram synergieffekter i den samnordiska IT-avdelningen, och där har SAS-systemet en nyckelroll”, säger Johan Agerman.

Codan vill också ha en portalbaserad rapporteringsfunktion som kan öka rapporternas kvalitet, men exakt hur

detta ska utformas återstår att utreda. ”Vi vill gärna kunna distribuera automatiska rapporter ut till de medarbetare som verkligen behöver bra beslutsunderlag, samtidigt som vi vill ha möjlighet att göra ad hoc-rapporter för specifika behov. Självfallet ska vi ha digitala nycklar och extra hög säkerhetsnivå, men detta ligger just nu en bit framåt i tiden.”

### Tydlig identifiering

I Codan blir beslutsstöd allt viktigare. Åtkomst till bearbetad och begriplig information gör det möjligt att fatta bättre beslut, baserade på fakta. Att snabbt se förändringar i marknaden och i kundattityder är också oerhört viktigt. Inom dessa områden är Codan i världsklass.

”Vi vill gärna att det ska vara så att när våra konkurrenter kan tala om vad som skett, så kan vi tala om varför det skett, vad som kommer att ske, och vad som är det bästa som kan ske. Med SAS 9 förväntar vi oss att vi ännu enklare och snabbare kommer att kunna hålla oss ett par steg före våra konkurrenter”, avslutar Johan Agerman.

### Fakta Codan Group

Codan Group är det tredje största sakförsäkringsbolaget i Norden, med verksamhet i Danmark, Norge, Sverige och Baltikum. I Sverige arbetar man under varumärkena Trygg-Hansa och Aktsam samt i Norge under varumärket Trygg-Hansa. Codan Group hanterar premier för cirka 15 miljarder kronor och har 7 000 medarbetare. Förra årets vinst uppgick till cirka 1,5 miljarder kronor. Det brittiska försäkringsbolaget Royal & Sun Alliance äger 72% av Codan Group.



#### SAS Institute AB

Stockholm:  
Stora Frösunda  
169 70 Solna  
Tel. +46 (0)8-522 170 00  
Fax. +46 (0)8-522 170 70

Göteborg:  
Göteborgsgatan 24 nb  
411 34 Göteborg  
Tel. +46 (0)31-81 85 50  
Fax. +46 (0)31-81 49 10

[www.sas.com/sweden](http://www.sas.com/sweden)