

Industrialisierung in der Versicherungswirtschaft

Wie viel Agilität benötigt die fallabschließende Bearbeitung?

BPM Day Wien - Urania, 24. Mai 2011

Vortrag: Mag. (FH) Pedro Soler Jaufer,
Project Manager, Braintribe
Mail: pedro.soler@braintribe.com

Herausforderungen Versicherungsbranche (Auszug)

Regulatorische
Anforderungen

Verdrängungs-
wettbewerb

Fallabschliessende
Bearbeitung

Verteilte Vorgänge &
heterogene IT

Kunden-Orientierung

“Alte” und neue Medien

Ist Industrialisierung die Antwort?

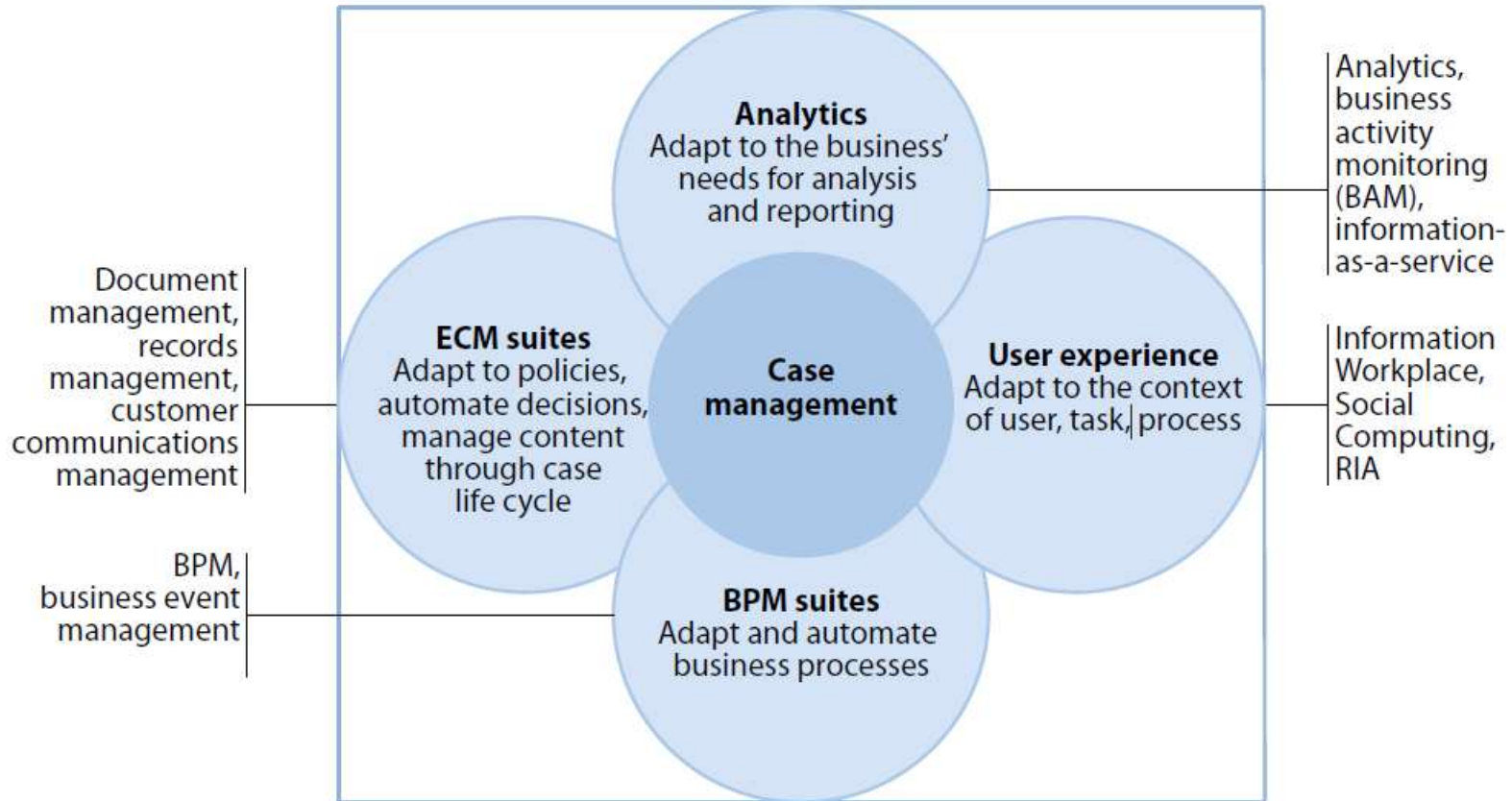
› Industrialisierung bedeutet

- Automatisieren („Dunkelbearbeitung“)
- Standardisieren
- Sourcing
- Fokus Massenprozesse
- Technologie getrieben



Industrialisierung ja, aber Fallbezogen und Anwendergetrieben

Figure 1 Case Management Combines ECM, BPMS, And Analytics With User Experience Advances



Industrialisierung ja, aber agil

„Die **Produktivität** und die **schnellere fallabschließende Bearbeitung** ist das Ziel - Technologie sollte kein Thema sein, “

„Für alle Beteiligten muss die digitale Fallbearbeitung so **einfach** sein wie der Umgang mit ein Leitz-Ordner“

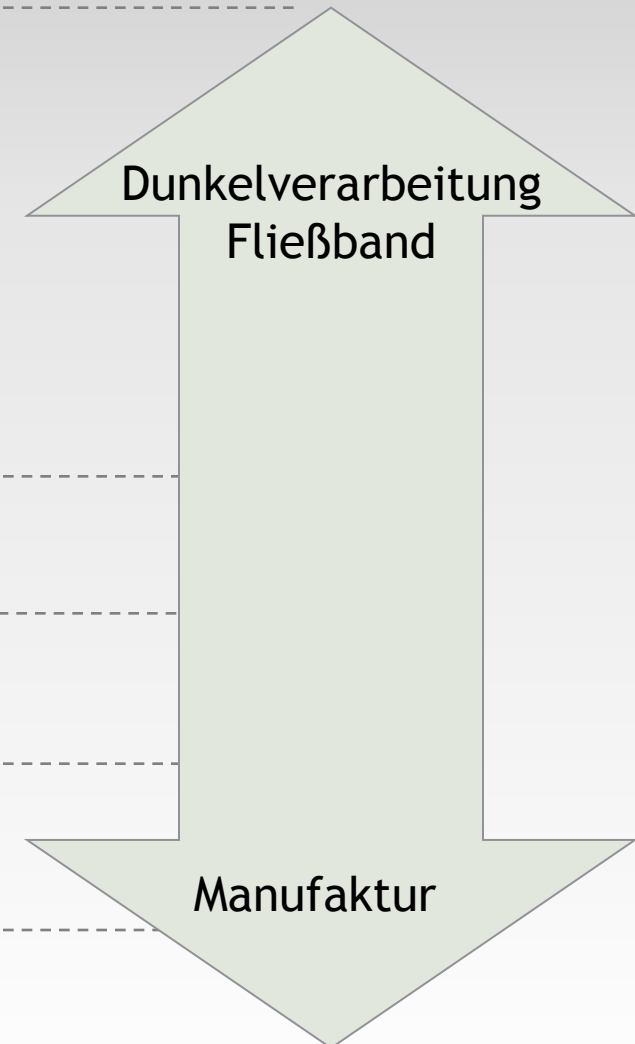
„**Agilität** ist wichtig für Evolutionen ohne Projekt-Charakter“

„Alle Geschäftsbereiche wollen digitale Akten, für uns ist es wichtig, **neue Akzentypen schnell um zu setzen**“

„Wir müssen **bestehende Systeme erhalten**, aber wie können wir diese integrierter nutzen“

Industrialisierung ja, aber auch in der „Handarbeit“

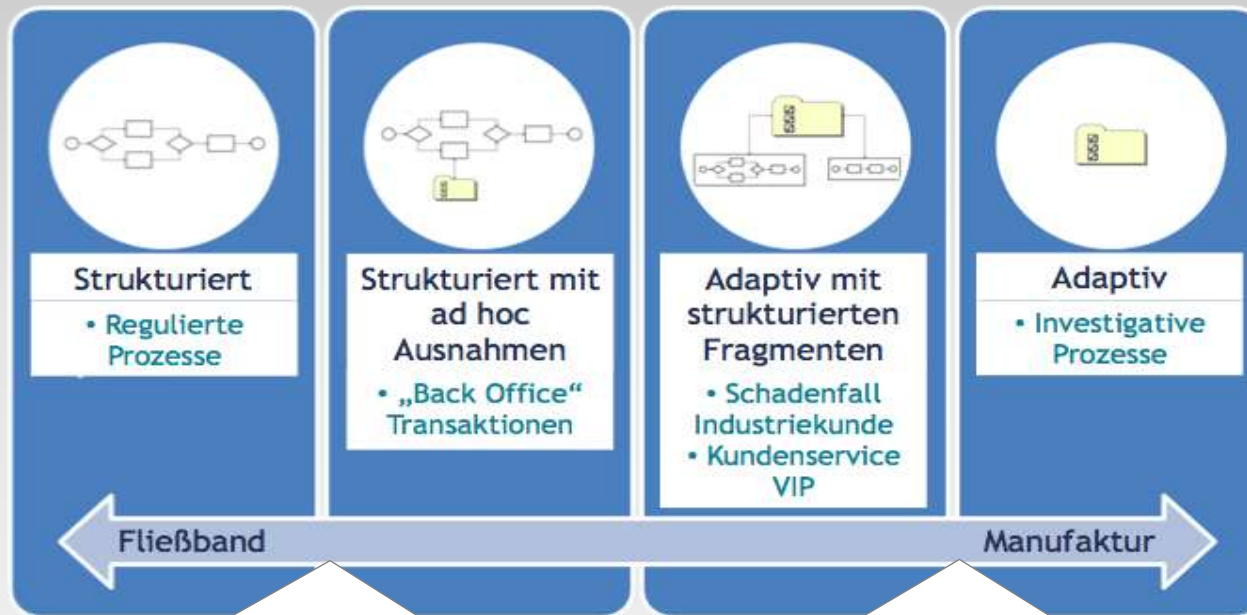
- › Eingangsrechnungsverarbeitung
- › Zahlungsverkehr
- › Bewerbermanagement
- › Antrag - Privatkunden
- › Schaden – Privatkunden
- › Schaden – Industriekunden
- › Risikominimierung bei Insolvenz (Legal)
- › Kundenservice – Premiumkunde/VIP
- › Rückversicherung - Underwriting



- › **Industrialisierung bedeutet**
- › Automatisieren („Dunkelbearbeitung“)
- › Standardisieren
- › Sourcing
- › Fokus Massenprozesse
- › Technologie getrieben
- › **Aber auch**
- › Fallbezogen und Anwendergetrieben
- › Agile Infrastruktur mit flexiblen wieder verwendbaren Komponenten
- › „Professionelle Manufaktur“
 - Professionalisierung von Mgt Prozesse, Kernprozessen und Unterstützungs-Prozesse, z.B. Recruiting, Compliance
 - Professionalisierung von intelligenter Handarbeit (z.B. Aufbereitung von Informationen um bei Kunden-Insolvenz schnell zu handeln)

Zielsetzung:

- > Jede Anfrage erzeugt einen „Vorgang“, der zu lösen und abzuschließen ist
- > Rip & replace nicht mehr notwendig
- > Anforderungen schneller (von Fachbereichen selbst) umsetzbar

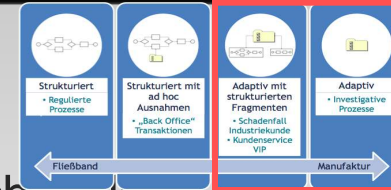


- “Dunkelverarbeitung” durch Technologie
- Automatisierung der fallabschliessenden Bearbeitung
- Ziel: Effiziente, integrierte Prozesse

- “Handarbeit” durch fachliche Experten
- Unterstützung durch Technologie
- Ziel: Schneller qualifizierte Entscheidungen treffen

- › Automatisierung von Standardprozessen

- Posteingangslösung (Schriftgut, Faxe, Email → elektronische Akte)



- › Unterstützung von individueller Geschäftsvorfallbearbeitung

- Zugriff an allen Standorten
- Zu jeder Zeit

- › Kooperation mit ARAG

- Schnelle Umsetzung der Anforderungen des Kooperationspartners

- › Kooperation mit Deutscher Familienversicherung

- Versicherungstechnische Dialoge
- DMS

▸ Lösung

- Agile Infrastruktur
- Automatisierung und Optimierung der Geschäftsprozesse
- Effiziente Integration von Vermittlern und Kooperationspartnern
- Bessere Arbeitsverteilung zwischen zur Verfügung stehenden Personalressourcen

- zentrales und dezentrales Scanning
- Office-Dokumente und eMails
- COLD-Archivierung
- Konvertierung
- Aktenbildung
- Document LifeCycle

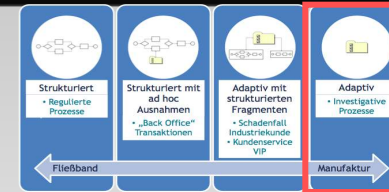
- Process Monitoring
- Records Management
- Reporting



- Dokumentenrouting
- Postkorb
- Automatisierung der Geschäftsprozesse mit Generalagenten
- Automatisierte Abwicklung von Anträgen

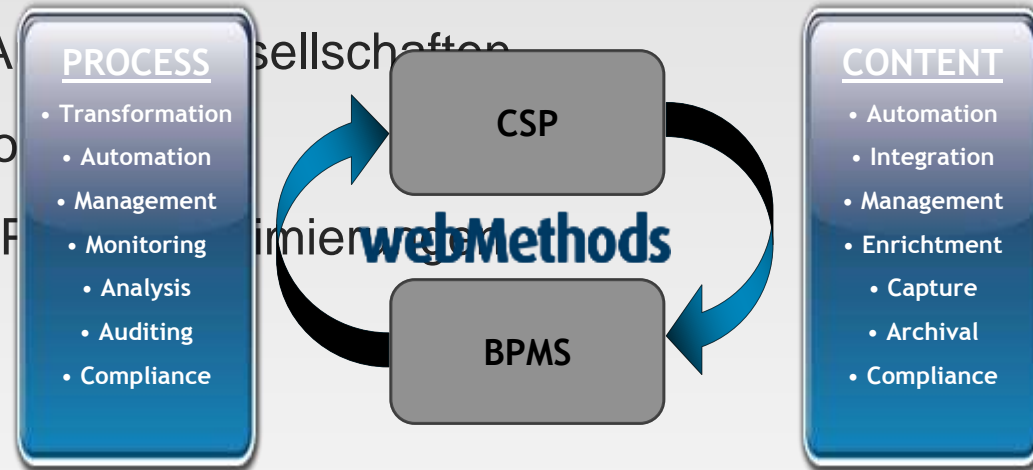
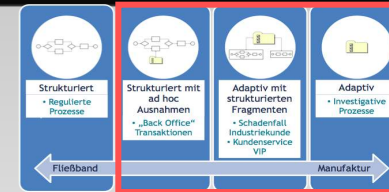
- MQ-Series
- Domino-Server
- TSM
- Webservices zur Anbindung externer Scandienstleister

- ▶ Schritt 1: Einführung unternehmensweites ECM
 - virtuelle Kundenakte
 - Unterstützung von individueller Geschäftsvorfallbearbeitung
 - Integration der virtuellen Kundenakte in Versicherungsanwendungen
 - Zugriff an allen Standorten und zu jeder Zeit
 - Einführung DMS für Auslandsgesellschaften



› Schritt 2: Einführung elektronischer Belegfluß

- Automatisierung der Postzustellung
- Effizienzsteigerung in der Geschäftsfallbearbeitung
- Elektronischer Belegfluß für A...sellschaften
- Einführung Rechnungsworkflow...firmierung
- Basisinfrastruktur für weitere F...



▸ Lösung

- Unternehmensweite Plattform für Industrialisierung geschaffen
- Agile Infrastruktur
- Mandantenfähig
- Automatisierung und Optimierung der Geschäftsprozesse
- Hoher Integrationsgrad
- Erhöhung der Agilität der Geschäftsprozesse als Folge

- Webclient
- zentrales und dezentrales Scanning
- Office-Dokumente und eMails
- Konvertierung
- Aktenbildung
- Document LifeCycle

- Process Monitoring
- Records Management
- Reporting

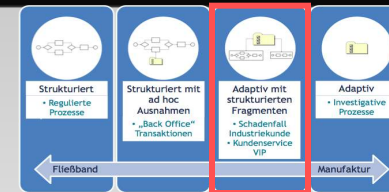


- Dokumentenrouting
- Postkorb
- Automatisierung der Geschäftsprozesse
- Automatisierte Abwicklung von Anträgen

- MQ-Series
- Domino-Server
- EMC Centera
- SOA-basierte Anwendung-sintegration

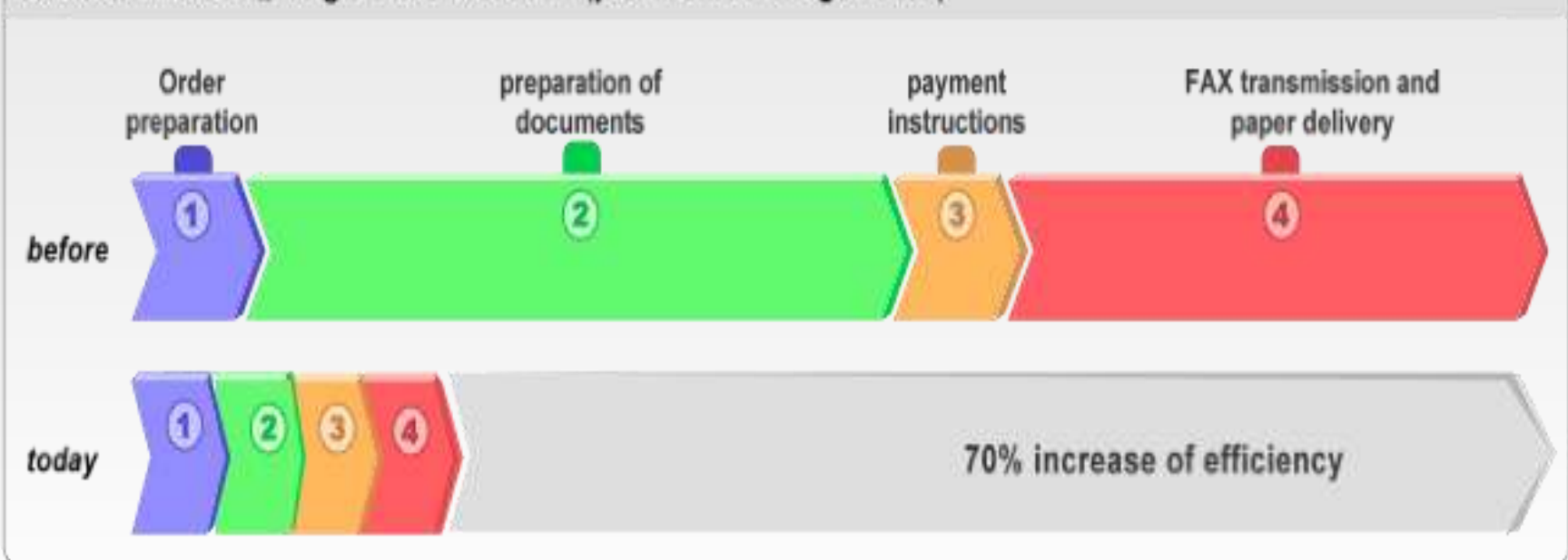
Beispiele aus der Praxis – Hedge Fund

The new solution based on the Content Service Platform (CSP) fixed previous shortcomings and leads to a substantial improvement in efficiency and cost reduction.



- 70% increase of efficiency

Business Process: „Hedge Fund Execution“ (placement of Hedge Funds)



Lösung

- › Automatisiertes Hedge Fund Ordering System
- › Agile Infrastruktur
- › Hedge Order Aktenbildung
- › Eventgesteuerte Prozessabläufe
- › Eliminierung manueller Arbeitsschritte
- › Eliminierung von Medienbrüchen

- Hedge Fund Order UIF
- Office-Dokumente und eMails
- Konvertierung
- Hedge Fund Order
- Virtuelle Content Views

- Records Management
- Order Status Monitoring



- Orderaktenbildung
- Dokumentenrouting
- Postkorb
- Automatisierung der Geschäftsprozesse
- Automatisierung von Teilprozessen

- Mail
- Fax
- File Server
- Elektronisches Archiv

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

BPM Day Wien - Urania, 24. Mai 2011

Vortrag: Mag. (FH) Pedro Soler Jaufer,
Project Manager, Braintribe
Mail: pedro.soler@braintribe.com