

IT als Wegbereiter und Basis einer kundenorientierten Prozessoptimierung

Miriam Steindor

Olaf Bechtold

Stephan Schulze

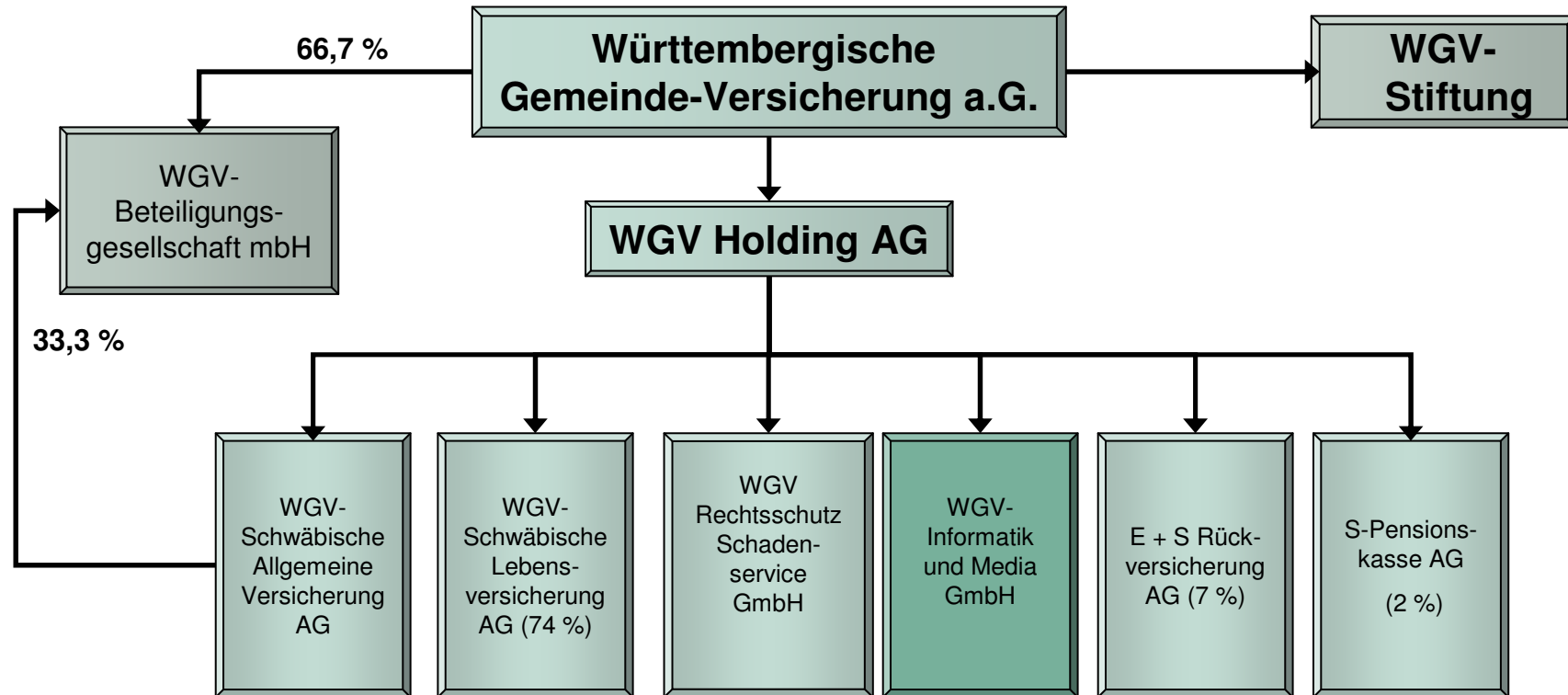
Württembergische Gemeinde-Versicherung a.G.



Stuttgart, 10.06.2009

- Die WGV-Versicherungsgruppe
- ICIS – Der WGV Lösungsansatz
- Kundenorientierte Prozessoptimierung
- Beispiele optimaler Prozessabwicklung
 - Automatisierte Schadensprozesse
- Chancen durch IT- basierte Prozessoptimierung

Die WGV-Versicherungsgruppe



Die WGV-Versicherungsgruppe



Unternehmen	Gründung	Geschäftsgebiet	Kunden	Portfolio
Württembergische Gemeinde-Versicherung a.G	1921, mit dem Ziel Versicherungsschutz für Städte, Gemeinden und Landkreise zum Selbstkostenpreis zu bieten	Gebiet des früheren Landes Württemberg und Hohenzollern	Personen des öffentlichen Rechts und deren Einrichtungen sowie den Angehörigen des öffentlichen Dienstes	Kompositversicherungen (SHUK) insbesondere auch im Kommunalversicherungsbereich
WGV-Schwäbische Allgemeine Versicherung AG	1978, mit dem Ziel, die aus dem öffentlichen Dienst ausgeschiedene Versicherungsnehmer weiterhin preiswert zu schützen.	Bundesrepublik Deutschland	Alle Privatpersonen und Personen des öffentlichen Dienstes ohne regionale Begrenzung	Kompositversicherungen (SHUK), Rechtsschutz
WGV-Schwäbische Lebensversicherung AG	1989, Erweiterung des Gesamtportfolios	Bundesrepublik Deutschland	Alle Privatpersonen und Personen des öffentlichen Dienstes ohne regionale Begrenzung	Kapital- und Fondsgebundene Lebens- und Rentenversicherungen Risikoversicherungen Berufsunfähigkeit

Die WGV-Versicherungsgruppe

Daten und Fakten



- Ca. 1,5 Mio. Kunden mit ca. 3,8 Mio. Verträgen
 - Verwaltet von ca. 750 Mitarbeitern
 - Gebuchte Bruttobeiträge ca. 490 Mio. Euro
 - Bezahlte Schäden ca. 340 Mio. Euro
-
- Hauptsitz/ Hauptverwaltung in Stuttgart
 - Filialen und Servicecenter in Ravensburg, Ulm, Augsburg, Dresden, Leipzig, Frankfurt, Nürnberg, München, Düsseldorf, Essen und Köln



Kundenorientierte
Prozessoptimierung durch IT

„...flexible Produkte anbieten, die dem Kunden Sicherheit geben sowie einen qualitativ hochwertigen Service zum bestmöglichen Preis“

- Im Mittelpunkt steht der Kunde mit seinen Bedürfnissen
- Wir möchten unseren Mitgliedern und Versicherungsnehmern preiswerten, qualitativ hochwertiger Versicherungsschutz bieten
- Als modernes Dienstleistungsunternehmen wollen wir die Servicequalität laufend verbessern und noch kundenfreundlicher werden
- Um unseren Service und unsere Kostenführerschaft zu stärken wollen wir Verträge rationeller bearbeiten, effizienter verwalten und Schadensfälle zügiger regulieren
- Wir entwickeln und gestalten unsere Produkte und Dienstleistungen flexibel nach dem Bedarf unserer Kunden

Die WGV-Versicherungsgruppe

Leistungs- und Finanzstärke der WGV



map - report



FINANZTEST



ÖKO-TEST Online
RICHTIG GUT LEBEN

Capital

**Wirtschafts
Woche**

**versicherungs
magazin**

FitchRatings
KNOW YOUR RISK

- Stiftung Warentest hat in **Finanztest Ausgabe 04/2009** Risiko-Lebensversicherungen genauer unter die Lupe genommen. Bei 6 Tarifvergleichen landet die WGV unter den **Top Ten**. Die WGV gehört bei den Nichtraucherтарifen mit zu den **günstigsten Anbietern**.
- Die Zeitschrift Auto Bild hat in der Ausgabe 11/2009 (Erscheinungstermin 13.03.2009) die günstigsten Kfz-Versicherungen der 25 meistverkauften Neuwagen in Deutschland dargestellt. Dabei liegt die WGV in **15 Fällen auf dem ersten Platz**.
- map-report (November 2008)**, erhielten die WGV ... erneut das höchstmögliche Prädikat "**mmm**" ("**hervorragend**"). Diese Höchstnote wurde für „**langjährig hervorragende Leistungen**“ vergeben. ...
- Stiftung Warentest hat in **Finanztest 11/2008** eine Marktuntersuchung zur Autoversicherung veröffentlicht. ... Beim Modellbeispiel „Junge Familie“ belegt die WGV den **1. Platz**.
- Die Zeitschrift „**AutoBild**“ hat in der Ausgabe **45/2008** einen Beitragsvergleich Bei **sieben** Modellbeispielen belegt die WGV beim Preisvergleich den **1. Platz**. ...
- Für Nichtraucherinnen bietet die WGV-Schwäbische Lebensversicherung AG laut **Capital 10/2007** besonders preisgünstigen Versicherungsschutz zur Absicherung des Todesfalls.
- Die Zeitschrift **ÖKO-TEST** hat in der Ausgabe **04/2008** Tierversicherungen getestet. Dabei hat die WGV mit dem Urteil „**1. Rang**“ bei den Haftpflichtversicherungen
- Bei einer Marktuntersuchung der Zeitschrift **ÖKO-TEST(1/2008)** wird die private Haftpflichtversicherung mit Basis-Schutz für eine Familie der WGV mit dem Gesamturteil „**1. Rang**“ bewertet.
- Die **Ratingagentur FitchRatings** klassifizierte die WGV mit der **höchsten vergebenen Bewertung „Aq“ („stark“)**. Diese Bewertung erhielten nur wenige Unternehmen. Dies zeigt die hervorragende wirtschaftliche Situation ...
- Auch im aktuellen Unternehmens-Rating der **Wirtschaftswoche (45/2008)** schnitt die WGV-Schwäbische Lebensversicherung AG mit der Bestnote „**5 Sterne**“ ab. Insbesondere die Reservestärke des Unternehmens ...
- Platz 1 bei der Höhe der garantierten Monatsrenten** ... bescheinigt die Zeitschrift versicherungsmagazin der WGV-Schwäbische Lebensversicherung AG in ihrer Ausgabe 12/2006.

Die WGV-Versicherungsgruppe

WGV- Entwicklerkooperation



- Aktuell sind vier unterschiedliche Versicherungsunternehmen in einer
- Softwareentwicklungskooperation:



- Gesamtzahl Endanwender Innendienst: ca. 4.000 User
- Gesamtzahl Endanwender Aussendienst: ca. 5.000 Intranetuser
- Anzahl verwaltete Verträge: ca. 10.000.000
- Gesamtkapazität Anwendungsentwickler: ca. 70
- Gesamtkapazität der Konzeptionäre und Consultants: ca. 100

- Die WGV-Versicherungsgruppe
- ICIS – Der WGV Lösungsansatz
- Kundenorientierte Prozessoptimierung
- Beispiele optimaler Prozessabwicklung
 - Automatisierte Schadensprozesse
- Chancen durch IT- basierte Prozessoptimierung

ICIS – Der WGV- Lösungsansatz

Entwicklung der Lösung

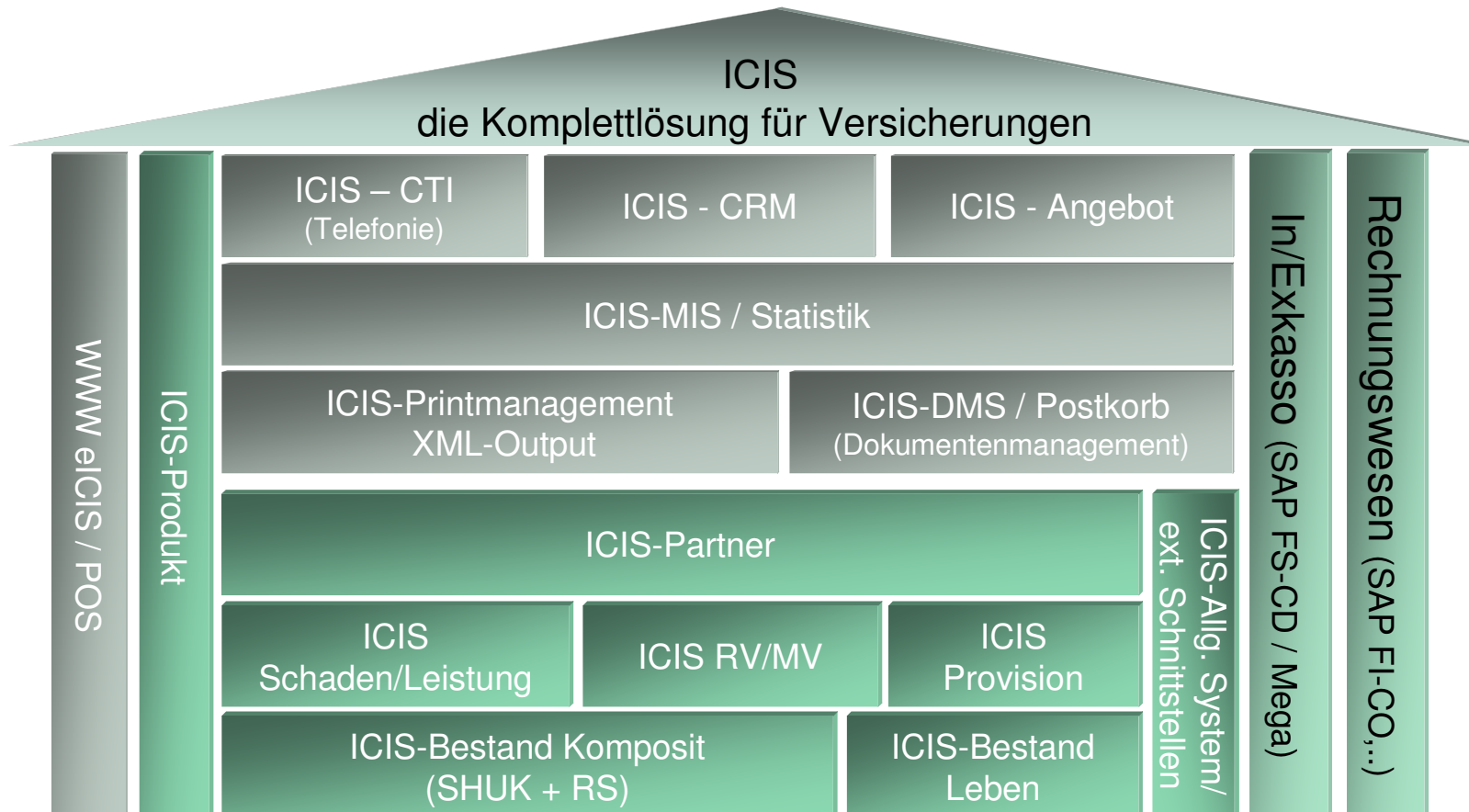


- 1993 Übernahme Daten- und Funktionenmodell durch debis
- 1994 Entwicklungsstart für Komposit bei wgv
- 1995 Erweiterung Datenmodell für Leben-/ Rentenversicherung
- 1996 Produktivbetrieb Komposit bei wgv
- 1997 Aufbau Data Warehouse und MIS
- 1998 Produktiver Betrieb in England, Niederlande und Japan
- 1999 Online Außendienstansbindung WEB,
- 2000 Mehrwährungsfähigkeit
- 2001 Spartenübergreifende Produkte (UBR)
- 2002 elektr. Postkorb / DMS (elektronische Vertrags- und Schadenakten)
- 2003 CTI (Integration der Telefonie in die versicherungstechnischen Abläufe)
- 2004 Entwicklung Schadenmanagement / GDV-Branchennetz
- 2005 Erweiterung ICIS um Spezialfunktionen Rechtsschutz
- 2006 OCR – Schrifterkennung, automatisierte Formularverarbeitung
- 2007 ICIS-Multilanguage
- 2008 Integration eVB, VVG-Reform

ICIS: der Marktführer in allen Kompositparten

ICIS – Der WGV- Lösungsansatz

ICIS (Insurance Company Information System)



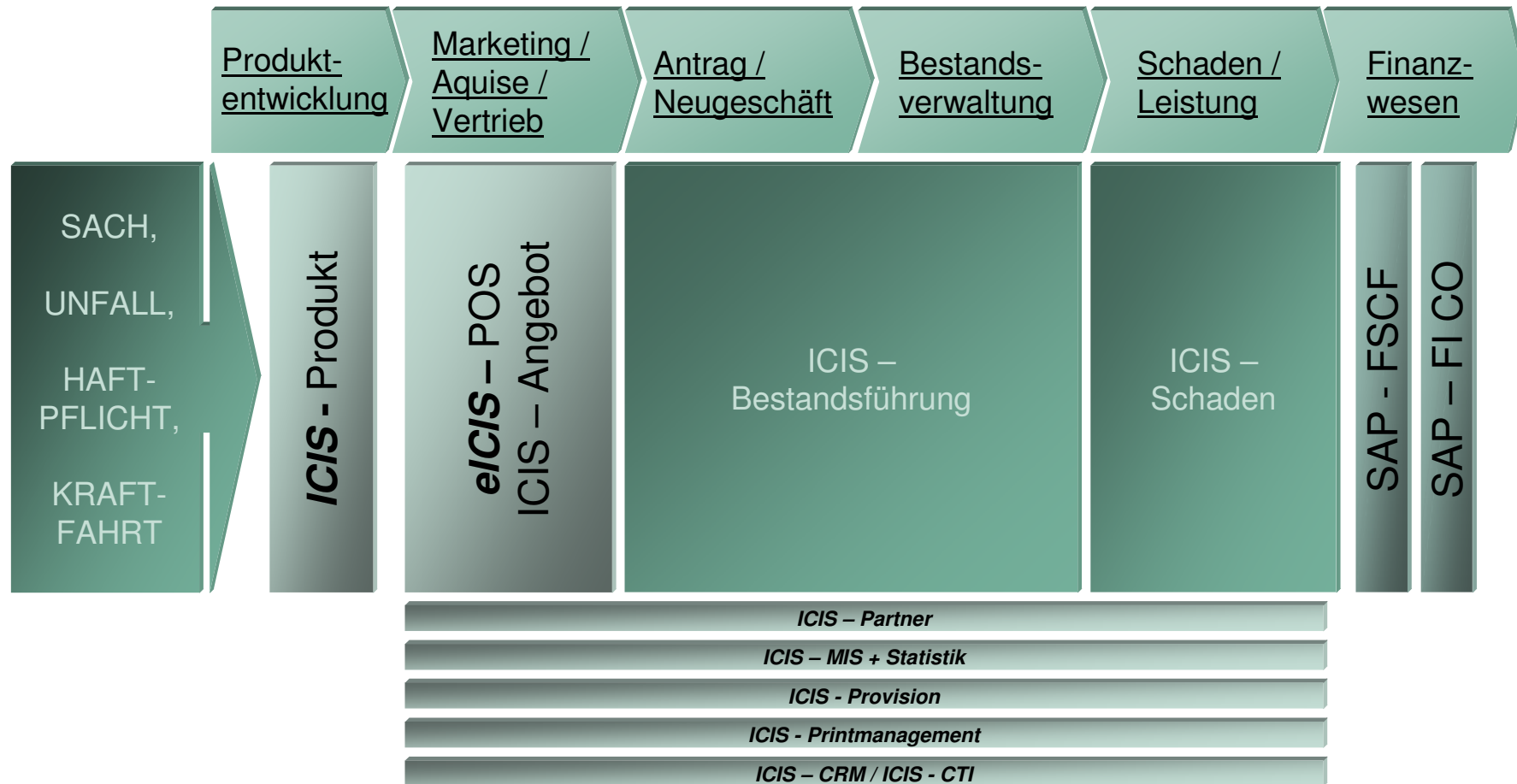
ICIS – Der WGV- Lösungsansatz

Wertschöpfungsprozesse In VUs



ICIS – Der WGV- Lösungsansatz

Wertschöpfungsprozesse in ICIS



ICIS – Der WGV- Lösungsansatz

Erfolgsstory von ICIS



- 1994 Württembergische Gemeinde-Versicherung (wgv)
- 1995 debis Assekuranz Makler, Aegon
- 1996 Rheinland, Bruderhilfe, Vorsorge
- 1998 Erasmus, Royal Sun Alliance, Wesleyan
- 1999 Cosmos direkt (Komposit), SV BW
Fahrlehrer Versicherung, WüBa, bgv, LLB
- 2000 Cosmos Direkt (Leben), Aegon Italien
- 2001 SV Hessen Nassau Thüringen,
Versicherungskammer Bayern
- 2002 Lippische Pensionsfonds AG
- 2003 Lippische UBR
- 2004 SV Sachsen
- 2005 Roland Rechtschutz
- 2007 MKB Ungarische Tochter der VKB



- Die WGV-Versicherungsgruppe
- ICIS – Der WGV Lösungsansatz
- **Kundenorientierte Prozessoptimierung**
- Beispiele optimaler Prozessabwicklung
 - Automatisierte Schadensprozesse
- Chancen durch IT- basierte Prozessoptimierung

- Ein **Geschäftsprozess** beschreibt eine Folge von Einzeltätigkeiten, die schrittweise ausgeführt werden, um ein geschäftliches oder betriebliches Ziel zu erreichen. Ein Prozess kann öfter durchlaufen werden. Ein Geschäftsprozess kann Teil eines anderen Geschäftsprozesses sein oder andere Geschäftsprozesse enthalten bzw. diese anstoßen. Geschäftsprozesse gehen oft über Abteilungen und Betriebsgrenzen hinweg und gehören zur Ablauforganisation eines Betriebs.
- Die **Prozessoptimierung** dient in Unternehmen dazu, die Effizienz bestehender Geschäfts-, Produktions- und Entwicklungsprozesse, sowie den Einsatz der hierfür benötigten Ressourcen mit Hilfe von softwaretechnischen Werkzeugen kontinuierlich zu verbessern.

Kundenorientierte Prozessoptimierung

Kundenwünsche und -erwartungen



preiswert

- Preiswerte Versicherungsleistungen

kompetent

- Kompetente Beratung
- Komfortable Abwicklung

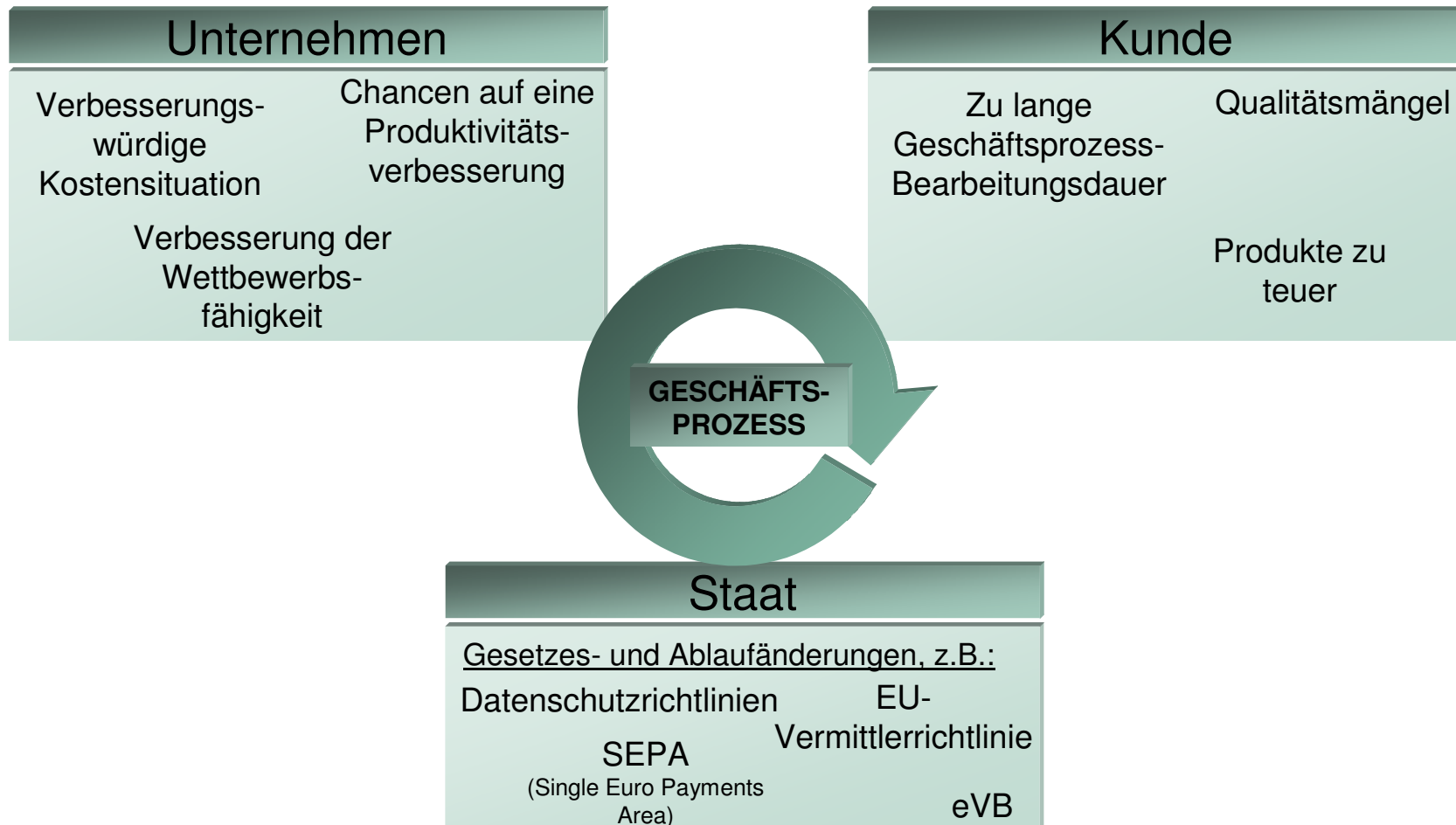
schnell

- Schnelle Response in Vertrags- und Schadenbearbeitung
- Selbstbedienung als Faktor der Unabhängigkeit

- Bei der kundenorientierten Prozessoptimierung sollen Prozesse abgeleitet werden, die dem Kunden einen maximalen Nutzen stiften und gleichzeitig für das Versicherungsunternehmen optimal gestaltet sind
- Ziel ist eine WINWIN- Situation, d.h. es sollen Geschäftsprozesse entwickelt werden, von denen sowohl Kunden, als auch das Unternehmen maximal profitieren

Kundenorientierte Prozessoptimierung

Auslöser von Prozessoptimierungen



- Der Dienstleistungssektor kann nicht unmittelbar auf die gleichen Maßnahmen zur Prozessoptimierung zurückgreifen wie industrielle Unternehmen
- In der Industrie werden die Vertriebs- und Logistikprozesse zumeist anhand harter Key Performance Indikatoren (KPI) optimiert:
 - Kosten
 - Durchlaufzeit usw.
- Die in Dienstleistungsunternehmen häufiger auftretenden weichen KPI werden noch selten prozesstechnisch erfasst und anschließend einer Prozessoptimierung unterworfen

Kundenorientierte Prozessoptimierung

Grundlagen und Anforderungen



Bereichsübergreifendes Denken	Aufgabe des hierarchischen „Abteilungsdenkens“ zugunsten bereichsübergreifendem Geschäftsprozessdenken
Ablaufmodelle	Aufbau und Dokumentation von Funktions- und Ablaufmodellen der wesentlichen Geschäftsvorgänge
Kennzahlen	Festlegung von Kenn/ Messwerten zu Qualität und Quantität (MIS)
Dokumentation	Dokumentation, wie oft und mit welcher Wahrscheinlichkeit einzelne Arbeitsschritte erfolgen und welche Kosten sie verursachen
Prozessoptimierung	Kontinuierliche, iterative Prozess- und Systemoptimierung ohne die aktuellen Abläufe zu stören
Pareto Prinzip	Beachtung der 80:20 Regel
Prozesscontrolling	Entwickelte „Musterprozesse“ müssen aktiv und kontrolliert kommuniziert und die Mitarbeiter entsprechend gecoached werden

- Die WGV-Versicherungsgruppe
- ICIS – Der WGV Lösungsansatz
- Kundenorientierte Prozessoptimierung
- Beispiele optimaler Prozessabwicklung
 - Automatisierte Schadensprozesse
- Chancen durch IT- basierte Prozessoptimierung

Beispiele optimaler Prozessabwicklung

Kundenfeedbacksystem



- Bei Rückfragen zum Antrag etc. erhält der Kunde ein Anschreiben mit der Möglichkeit die fehlenden Daten im Internet zu erfassen.
- Mit Absetzen des Schreibens werden die selben Fragen über ein Template in eICIS hinterlegt
- Upload der Daten in die Datenbank (XML-File)
- Abhängig von Komplexität des Geschäftsvorfalles erfolgt automatische oder manuelle Weiterverarbeitung

Noch Fragen zu klären?
WGTV Rückantwort

Typ- / Verkaufsbezeichnung z.B. VW Polo, Mercedes 300 TD 4 Matic

Ausführung z.B. Limousine, Stufenheck, Fließheck, Kombi, Cabrio, Coupé etc.

Tag der Erstzulassung des Fahrzeuges TT.MM.JJJJ

Verwendung des Fahrzeuges
 überw. geschäftlich
 überw. privat
 keine Angabe

Bitte genaue Angaben bei geschäftlicher Nutzung

- Dunkerverarbeitung von Papieranträgen über OCR
- Automatisierter Anstoß von Outbound-Kampagnen bei Rückfragen zum Antrag
- Dunkerverarbeitung von Rückfragen über Kundenfeedback-System
- Automatisierte Schadensprozesse

- Erfahrungsberichte von Kunden in Internetportalen:

... nach 4 Mails und zwei Faxen sowie ca. 30fachen vergeblichen Versuchen die Sachbearbeiterin telefonisch zu erreichen erhielt ich heute die Auskunft das die Feststellung der Eintrittspflicht noch nicht abgeschlossen sei... Seit dem Unfall sind mittlerweile 59 Tage vergangen. Die Reaktion auf meine Anfrage erfolgte erst 22 Tage nach der Absendung....

... trotz sofortiger Meldung bei der Versicherung des Unfallgegners dauerte es ewig, bis da mal ne Antwort kam. Den Gutachter musste ich erstmal bezahlen. Ich habe ganze fünf Monate auf meine Schadensregulierung gewartet, musste die Reparatur erstmal selbst bezahlen...

Automatisierte Schadensprozesse

Verzögerung Schadenabwicklung



- Gründe für Verzögerungen in der Schadenabwicklung:
 - Arbeitsüberlastung des Sachbearbeiters
 - fehlende Schadenmeldung durch VN
 - Verzögerte Kommunikation zwischen Versicherer & Partner (Sachverständiger, Werkstätten, etc...)
 - Prüfung der Schadenansprüche (z.B. Rechnungen)

A graphic consisting of three rectangular boxes of increasing size from left to right, followed by a large arrow pointing to the right. The text 'Prozessoptimierung durch ICIS' is written in teal inside the arrow.

Prozessoptimierung durch ICIS

Automatisierte Schadensprozesse

Elektronische Schadensmeldung via WEB



- Kunde kann webbasiert Schaden melden
- Schaden wird in ICIS automatisch angelegt, Partneranlage der Schadenbeteiligten
- sofortige Mitteilung der Schadennummer

Vorteile

- Schadenmeldung außerhalb der Geschäftszeiten möglich
- kostengünstig und zeitsparend
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- sofortige Reaktion und aktives Schadenmanagement möglich

Automatisierte Schadensprozesse

Integration des GDV- Schadennetzes



einheitliches Format für den elektronischen Datenaustausch zwischen dem Versicherer und seinen externen Partnern

Empfang der
Kostenvoranschläge &
Lichtbilder aller
Partnerwerkstätten

Kommunikation mit Auslands-
korrespondenzgesellschaften
(AVUS)

Auftrag und Empfang von
Sachverständigen-Gutachten

Automatisierte
Rechnungsprüfung

Dunkelverarbeitung von
Glasschäden der Glas-
Partnerwerkstätten

Auftrag und Empfang von Sachverständigen-Gutachten

- schneller und papierloser Versand
- Sachverständiger kann ohne manuelle Nacharbeit den Auftrag sofort in seine Software einspielen und das Gutachten zurücksenden
- Gutachten wird automatisch der Akte zugeordnet, keine Zuordnung des Posteingangs notwendig
- Gutachtendaten liegen elektronisch vor und können für weitere Automatismen verwendet werden
- automatische Zahlungsanlage der Sachverständigengebühren

Kommunikation mit Auslands- korrespondenzgesellschaften (AVUS)

- elektronische Meldung des Schadens an AVUS
- elektronische Übermittlung der Reserve(änderungen) durch AVUS, die in ICIS automatisch angepasst werden
- elektronische Übermittlung der Leistungsabrechnung durch AVUS, so dass die Zahlungen automatisch in ICIS angelegt werden

Automatisierte Schadensprozesse

Dunkelverarbeitung Glasschäden



Dunkelverarbeitung von Glasschäden der Glas-Partnerwerkstätten

- Carglass übermittelt uns via GDV-Schadennetz die Rechnung
- automatische Anlage des Glasschadens
- automatische Anlage der Zahlung und Schließung der Schadenakte
- Automatische Glasrechnungsprüfung via GDV-Schadennetz

Automatisierte Schadensprozesse

Automatische Rechnungsprüfung

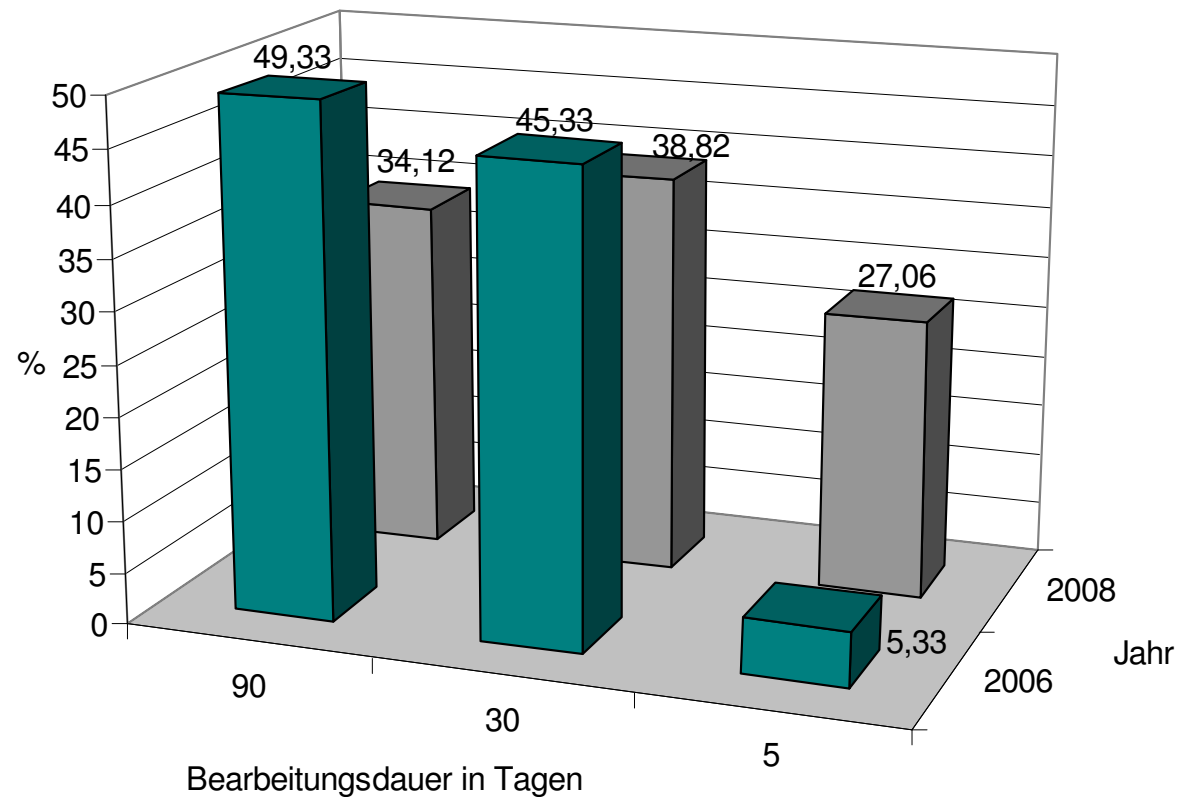


Automatisierte Rechnungsprüfung

- Zahlung wird als Dummy bereits angelegt und mit der Rechnung elektronisch an ControlExpert übertragen
- ControlExpert schickt Prüfergebnis zurück, wobei ein Vergleich mit dem Zahlungsbetrag stattfindet
- Zahlungsbetrag wird gebucht
- Zahlungsbetrag wird gegebenenfalls automatisch geändert und Prüfbericht an Empfänger geschickt

Automatisierte Schadensprozesse

Entwicklung der Schadenbearbeitungsdauer



Der WGV-Lösungsansatz

Möglichkeiten der Prozessoptimierung bei Versicherungsunternehmen



Prozesse werden am schnellsten und einfachsten optimiert, wo der Faktor und die Ressource Mensch in den Abläufen reduziert werden kann

- Frontoffice (teilweise möglich):
 - Steigerung des Anteils an Kunden-Selbstbedienung
 - Optimale Unterstützung durch voll integriertes CRM-System, Kundenwertmodell-Integration in allen Systemen, Cross-Selling-Unterstützungssysteme, aktives Schadenmanagement-System, hohe Quote fallabschließender Bearbeitung am ersten Point of Entry, Gewährleistung hervorragender Performance 24/7, ...

Der WGV-Lösungsansatz

Möglichkeiten der Prozessoptimierung bei Versicherungsunternehmen



- Backoffice (deutlich höhere Erfolgsquote erzielbar!)
 - durch hohe fallabschliessende Erledigungsquote im Frontoffice, der Selbstbedienung und beim Außendienst
 - Verlagerung der Datenerfassung soweit möglich in den Bereich des Dokumenteneingangs durch Schrifterkennung (OCR/OMR) und Nacharbeitung, um automatisierte Verarbeitbarkeit der Informationen zu erzielen
 - papierlose Prozesse entwickeln
 - Steigerung der Dunkelverarbeitung in der Schadenregulierung und in der Antragsbearbeitung

Beispiele optimaler Prozessabwicklung

eBusiness - fallabschliessende Prozesse bei der WGV



Prozess	Endkunde	Vermittler	Innendienst
Partner- daten	Adress-/Kontoänderung Kommunikationsdaten ändern		
Angebote	Angebote für Vertragsabschluss übernehmen Wiederaufnahme vorhandener Angebote Vergleichsangebote rechnen		
Vertrag	Neugeschäft – Erstellen VB Ersatz-/Änderungsgeschäft		
Schaden	Schadenmeldung		
		Schadenregulierung	
Kunden- feedback	Weiterverarbeitung von Rückantworten über eICIS		

Beispiele optimaler Prozessabwicklung

Projekt Jahresrechnung 2008 - Ausgangssituation



- Bedingt durch die Aussendung von 1,7 Millionen Jahresrechnungen für das Jahr 2007 und die Absenkung des K-Tarifes kam es im November und Dezember 2006 zu einer extrem hohen Telefonlast mit negativen Auswirkungen:
 - schlechte telefonische Erreichbarkeit in allen Bereichen (auch bedingt durch häufige Belegt-Zustände der Amtsleitungen)
 - die Priorisierung der Telefonie führte auch zu hohen Rückständen in der Postbearbeitung
 - negatives Feedback der Kunden
 - verlorenes Vertrags- und Prämienpotential
- Start eines neuen Projekts in 2007 um die telefonische Erreichbarkeit während der Jahresrechnungsschreibung zu verbessern

Beispiele optimaler Prozessabwicklung

Projekt Jahresrechnung 2008 - Maßnahmen



- Jahresrechnungen werden in 18, statt wie bisher in 4 Tranchen versendet
- Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister:
 - Bearbeitungen von Kundenrückrufwünschen per wav-File
 - Erstellung von K-Angeboten (aus schriftlichen und telefonischen Angebotswünschen)

Beispiele optimaler Prozessabwicklung

Projekt Jahresrechnung 2008 - Ergebnis

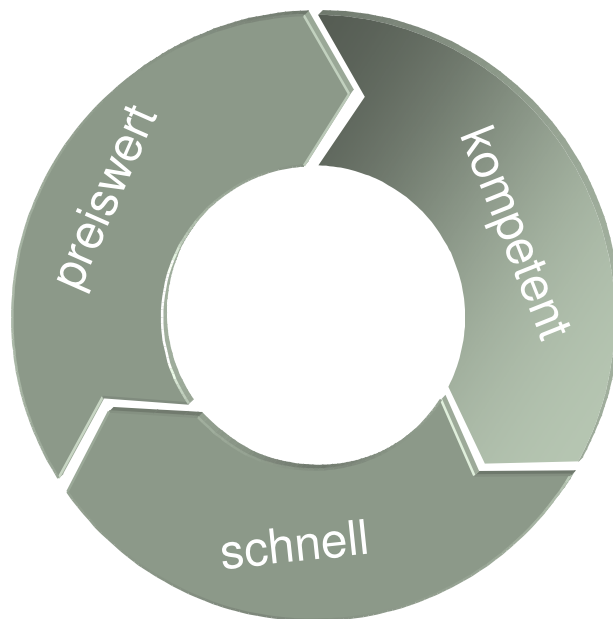


- Durch das Versenden der Jahresrechnungen in 18 Tranchen bereits ab Anfang November wurde eine deutliche Entzerrung des Kundenfeedbacks erzielt
- Kunden haben das Sprachspeichersystem gut angenommen. Rund 1/3 der Kunden haben eine verwertbare Information auf dem Sprachspeicher hinterlassen
- Es wurden bis zu 5.000 wav-Files am Tag generiert und zum Dienstleister versandt

- Die WGV-Versicherungsgruppe
- Kundenorientierte Prozessoptimierung
- Der WGV-Lösungsansatz
- Beispiele optimaler Prozessabwicklung
 - Automatisierte Schadensprozesse
- Chancen durch IT- basierte Prozessoptimierung

Chancen durch IT-basierte Prozessoptimierung

Erfolgsfaktoren einer kundenorientierten Prozessoptimierung – der WGV-Weg



- Kosten optimieren
- eBusiness als Kundenservice begreifen
- Erreichbarkeit 24/7
- hohe Quote fallabschließender Bearbeitung am ersten Point of Entry
- Flexibilität in Spitzenzeiten
- Steigerung der Dunkelverarbeitung
- Pro-aktives Handeln fördern
- Konzentration im Kundenkontakt auf Kernkompetenzen
- Verkürzung der Antwortzeiten

Chancen durch IT-basierte Prozessoptimierung

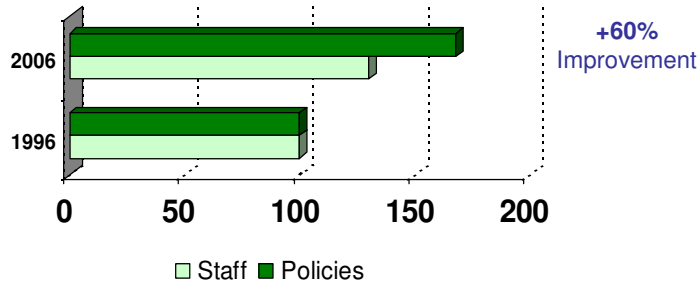
WINWIN im B2C durch Prozessoptimierung



Prozess	Kunde	VU
Kostenminimierung durch optimale Prozessgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kostengünstige Versicherungsleistungen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Hohe Kosteneffizienz (auch im Schaden) ■ Über 50% der Prozesse papierlos
eBusiness	<ul style="list-style-type: none"> ■ Flexibilität/Unabhängigkeit durch 7*24 Service ■ Verwaltung der eigenen Versicherungsangelegenheiten papierlos ■ Hoher Informationsgehalt im Internet ■ Erledigung der wichtigsten Angelegenheiten online (z.B. Vertragsabschluss) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vermeidung unnötiger Erfassungstätigkeiten durch Selbstbedienung und Dunkelverarbeitung
Flexibilität	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sicherstellung der Erreichbarkeit ■ Kosten- und Zeitvorteile durch Outbound (Kunde muss nicht hinterher telefonieren) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Anbindung der bestehenden Konzepte aus ICIS ■ Entlastung in Spitzenzeiten ■ Weniger Beschwerden durch hohe Erreichbarkeitsquote ■ Flexible Reaktion auf Kundenerwartungen
Automatisierung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beschleunigung der Prozesse (auch bei Schadensabwicklung) ■ Kompetente Ansprechpartner und Beratung 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Konzentration auf Kernkompetenzen im Bereich Beratung, Vertragsverwaltung und Schadenregulierung ■ Kundenbindung durch Cross-Selling Optionen und hohe Zufriedenheit ■ Stärkung Front-Office

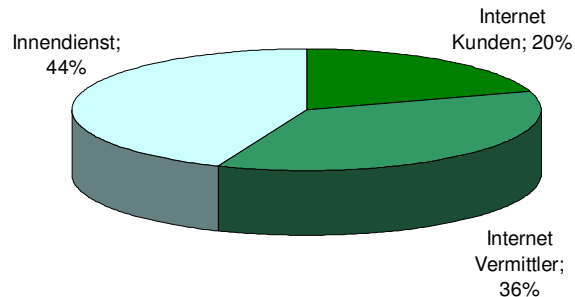
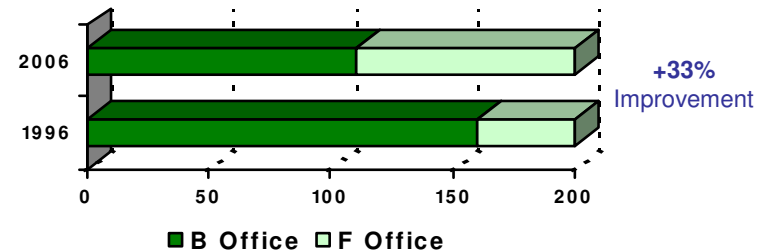
Chancen durch IT-basierte Prozessoptimierung

Verbesserung der WGV-Prozesse



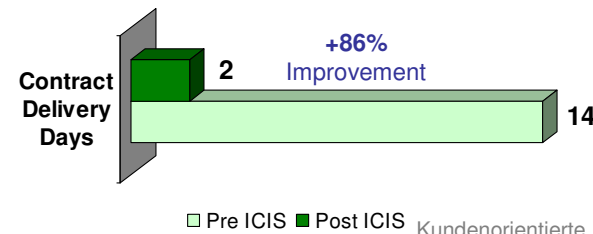
- Größere Produktivität → nur ~30% mehr Personal nach 10 Jahren ICIS, während sich das Geschäft fast verdoppelte

- Bedeutend besserer Kundenservice → ~30% des Backoffice-Personals mancher Bereiche wurde in das Frontoffice verlagert



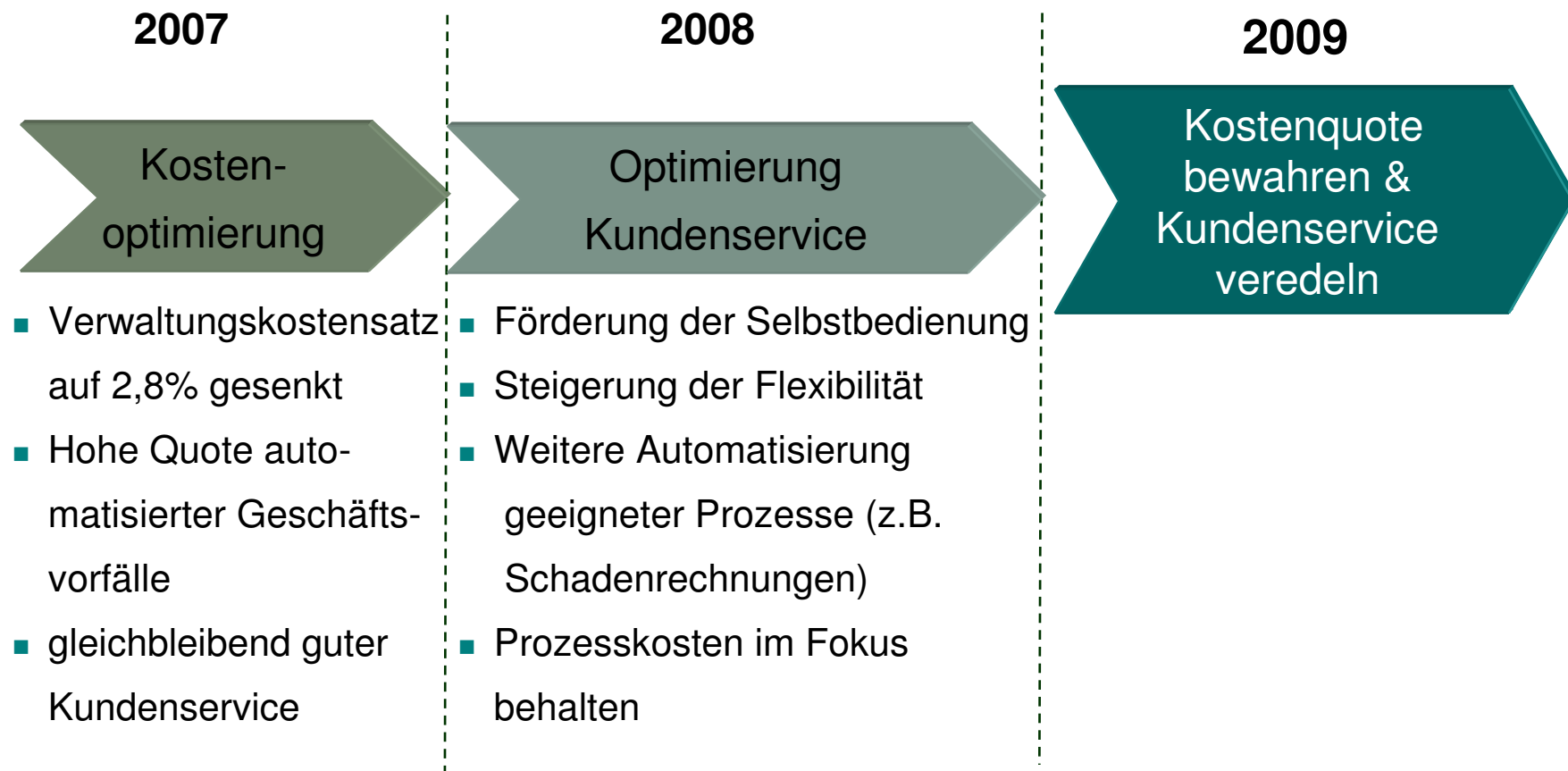
- Größere Flexibilität → 56 % des Geschäftes kommt heute über das Internet, 44 % über unser Kundenservicezentrum

- Mit ~60% Anteil Kfz-Geschäft, war die WGV in der Lage den Policenversand von 2 Wochen auf 1 bis 2 Tage zu reduzieren.



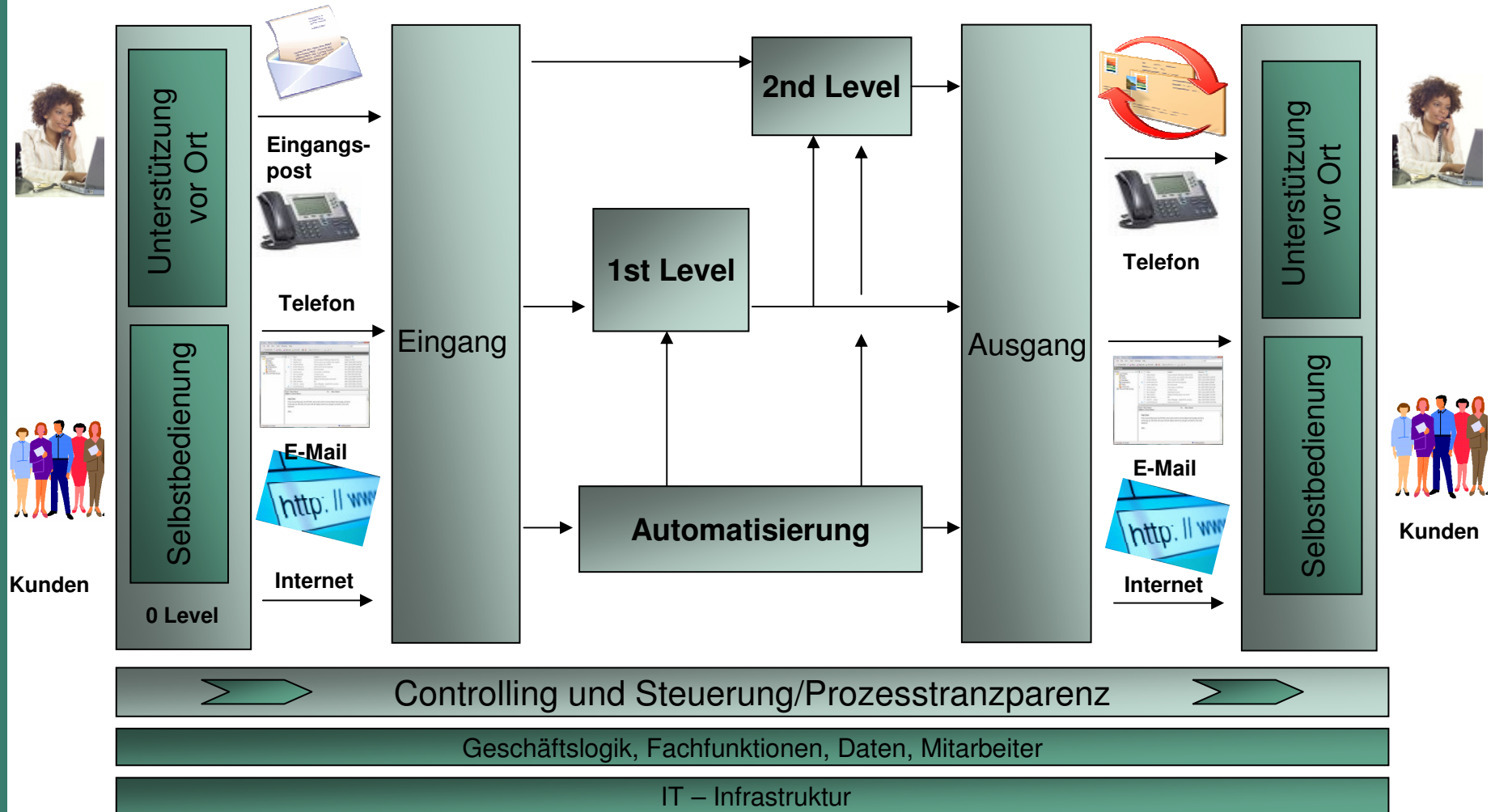
Chancen durch IT-basierte Prozessoptimierung

Ziele der WGV



Keine Kundenorientierung ohne Prozessoptimierung

Chancen durch IT-basierte Prozessoptimierung Versicherungsbetrieb der Zukunft (Prozessmodell)



Quelle: Georg Wiora IT-Fachtagung, 1.-2.April 2008, Köln

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

