
**Sind die Prozesse und IT-Systeme der Versicherungs-
wirtschaft für die heutige Zeit effizient genug?**

SMC

15.10.2014





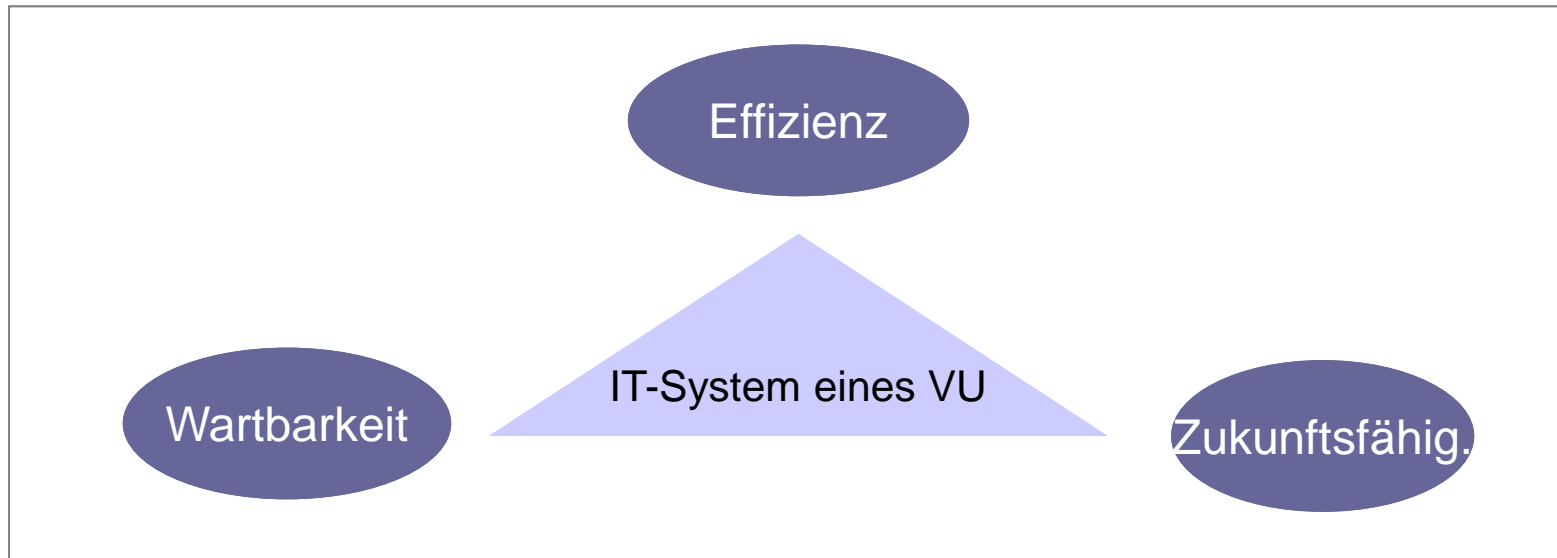
1 Ausgangssituation

2 Effizienz

3 Zukunftsfähigkeit

4 Wartbarkeit

5 Zusammenfassung



Zukunftsfähigkeit

Fähigkeit mit möglichst wenig Aufwand auf fachliche und technische Neuerungen reagieren zu können

Wartbarkeit

Fähigkeit mit möglichst wenig Aufwand die bestehende Applikation warten zu können

Effizienz

Fähigkeit mit möglichst wenig Aufwand die Geschäftsprozesse (Automatisierungsgrad) abwickeln zu können



1 Ausgangssituation

2 **Effizienz**

3 Zukunftsfähigkeit

4 Wartbarkeit

5 Zusammenfassung

Generelle Fragestellungen Betriebsprozesse

Wie laufen die Prozesse vom Kunden bis zum Kunden?

Wer ist an welchem Prozessschritt mit welchem Kapazitätseinsatz beteiligt?

Nehmen wir die richtigen Prozessschritte wahr?

Führen wir die Prozessschritte richtig/effizient durch?

Arbeiten wir an den richtigen Lokationen die Prozessschritte ab?

Wie können Redundanzen in den Prozessschritten vermieden werden?

Sind die Mitarbeiter ausreichend/richtig qualifiziert für die Erfüllung ihrer Aufgaben?

Wie sind die internen und externen Schnittstellen in den Abläufen zu gestalten?

Wie kann eine zu starke „Innenbeschäftigung“ verhindert werden?

Wie sind Delegation und Kompetenzen zu regeln bzw. welche Backoffice-Aufgaben können an den POS verlagert werden?

An welchen Stellen haben wir zu viel Bürokratie, sind wir überreguliert?

Welche Methoden, Instrumente und Systeme werden eingesetzt?

Wie sieht die optimale Zielstruktur und Ablaufgestaltung nach Optimierung aus?

2 Benchmark (Auszug)

- Bei folgendem Benchmark (Auszug) sind die Ergebnisse von 6 Versicherungsunternehmen eingeflossen
- Die Versicherungsunternehmen waren unter den TOP 30
- Die Ergebnisse wurden vor einer Geschäftsprozessoptimierung erhoben
- Die Versicherungsunternehmen verfügen über Direkt-, Ausschliesslichkeit- und Maklervertrieb
- Es handelt sich um Privat- und Firmenkundengeschäft

1 Steuerungsprozesse (Managementprozesse)

Prozesse der Planung, Steuerung und Führung des Unternehmens wie z. B. Unternehmensentwicklung/-politik, Unternehmensplanung/Controlling, Qualitätsmanagement, Steuerung Organisationseinheiten, Management Vertriebswege, ...

2 Vertriebsprozesse (Kundenmgmt.-Prozesse)

Prozesse zur Planung und Steuerung des Vertriebs und zur Vermarktung wie z. B. Produkt entwickeln/pflegen, Neuakquisition/Betreuung/Unterstützung AD-MA, Verkaufsunterstützung Makler, ...

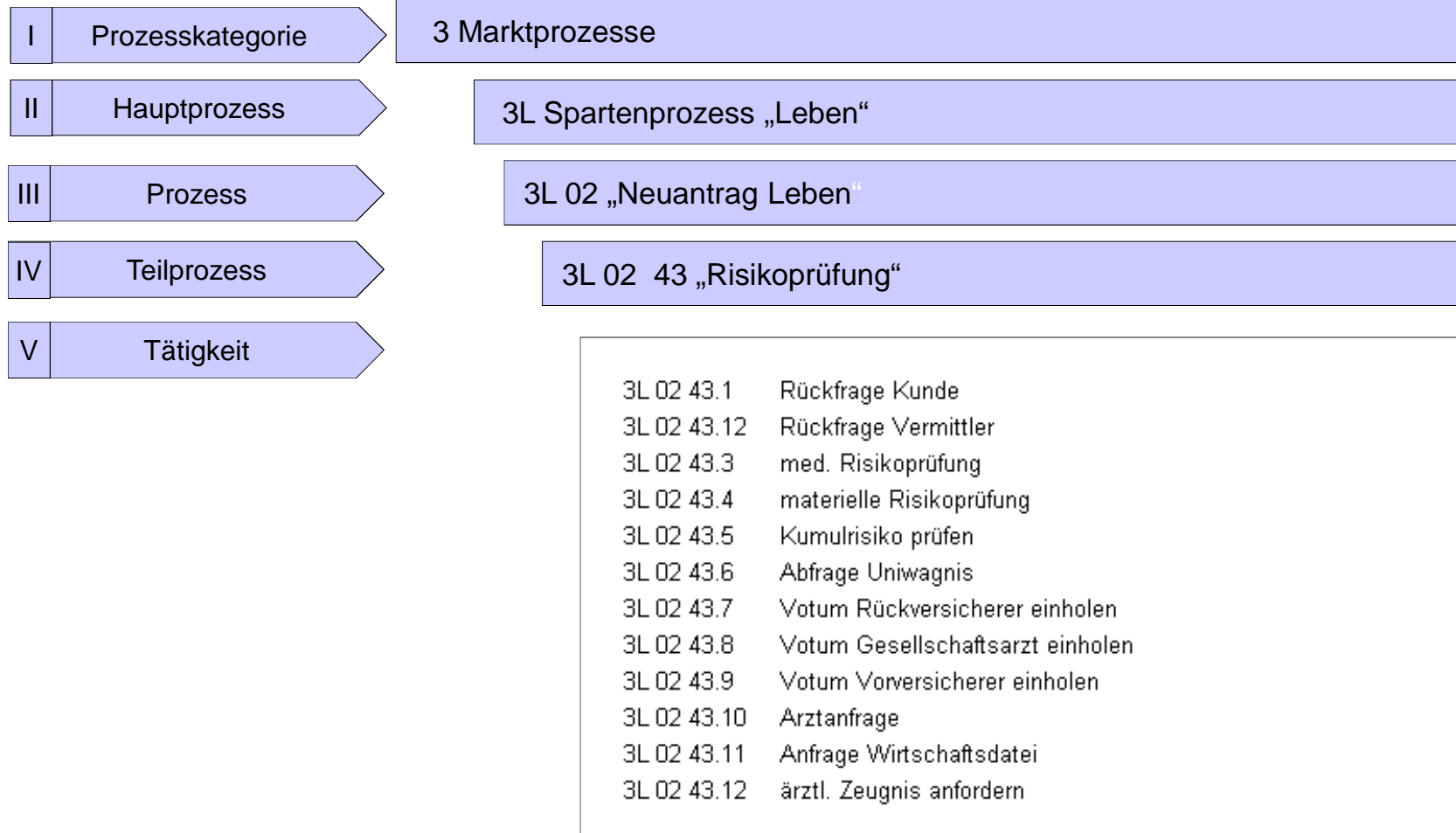
3 Marktprozesse (Kernprozesse)

Unmittelbar auf den externen Kunden wirkende Prozesse wie z. B. Antragsbearbeitung (einschl. Verkaufsgespräche), Bestandsführung, Leistungsbearbeitung und Schadenbearbeitung der Sparten bzw. Geschäftsfelder sowie Immobilienfinanzierung, Assistancelleistungen, ...

4 Serviceprozesse (Unterstützungsprozesse)

Prozessübergreifende Unterstützungsmaßnahmen für die vorstehenden Prozesskategorien. Diese sind im Wesentlichen an interne Kunden gerichtet wie z. B. IT-Prozess/Anwendung entwickeln, Recht, Rechnungswesen, Personal verwalten und betreuen, Grundstücksverwaltung, ...

Strukturmodell mit unterschiedlichen Ebenen



- Die detaillierten Benchmark Ergebnisse sind confidential, deshalb sind diese nicht enthalten

Neuantrag KFZ Privat u. Firmenkunden bearbeiten	Verkaufsgespräch ohne Antragsaufnahme/Vertragsabschluss führen					○	○	○
Neuantrag KFZ Privat u. Firmenkunden bearbeiten	Verkaufsgespräch mit Antragsaufnahme/Vertragsabschluss führen						○	○
Neuantrag KFZ Privat u. Firmenkunden bearbeiten	Angebot prüfen/erstellen							○
Neuantrag KFZ Privat u. Firmenkunden bearbeiten	Deckungskarten verwalten		○					
Neuantrag KFZ Privat u. Firmenkunden bearbeiten	Antrag auf Vollständigkeit prüfen (formale Prüfung)		○					○
Neuantrag KFZ Privat u. Firmenkunden bearbeiten	Materielle Prüfung des Antrages und/oder des vorl.Vers.-schutzes	○						
Neuantrag KFZ Privat u. Firmenkunden bearbeiten	Daten erfassen							○
Neuantrag KFZ Privat u. Firmenkunden bearbeiten	Vertragsdokumentierung/Policierung / Versand		○					○
Neuantrag KFZ Privat u. Firmenkunden bearbeiten	Folgebearbeitung						○	○
Neuantrag KFZ Privat u. Firmenkunden bearbeiten	Widerruf/Widerspruch/Rücktritt durch VN/Versicherten bearbeiten						○	○
Summe Neuantrag KFZ Privat u. Firmenkunden bearbeiten								○

Zusammenfassung:

- Die Prozesse unterscheiden sich teilweise sehr in ihrer Effizienz (Summe der Bearbeitungszeit) bei den verschiedenen VUs
- Die Teilprozesse und Tätigkeiten sind bei den VUs teilweise sehr unterschiedlich effizient – bei VUs, die in der Summe schnellere Prozesszeiten aufweisen, liegen teilweise schlechtere Tätigkeitswerte vor
- Dies gilt für überwiegend manuelle wie auch für überwiegend IT-unterstützte Tätigkeiten

Schlussfolgerung:

- Es besteht noch Optimierungsbedarf bei den VUs
- Der Automatisierungsgrad der IT-Systeme ist nicht hoch genug
- Die heutigen Prozesse sind noch nicht effizient genug

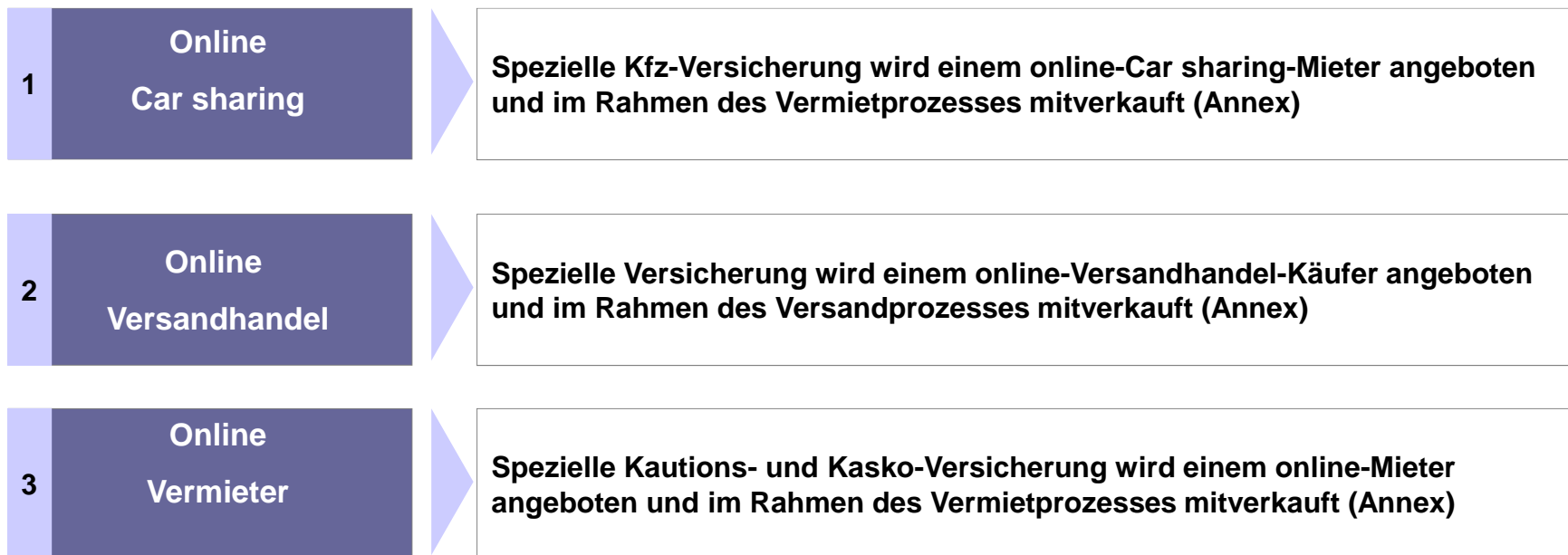
Lösung aus Sicht IT:

Es benötigt IT-Architekturen, die auf Workflow (Macro, Micro)- Steuerung basieren

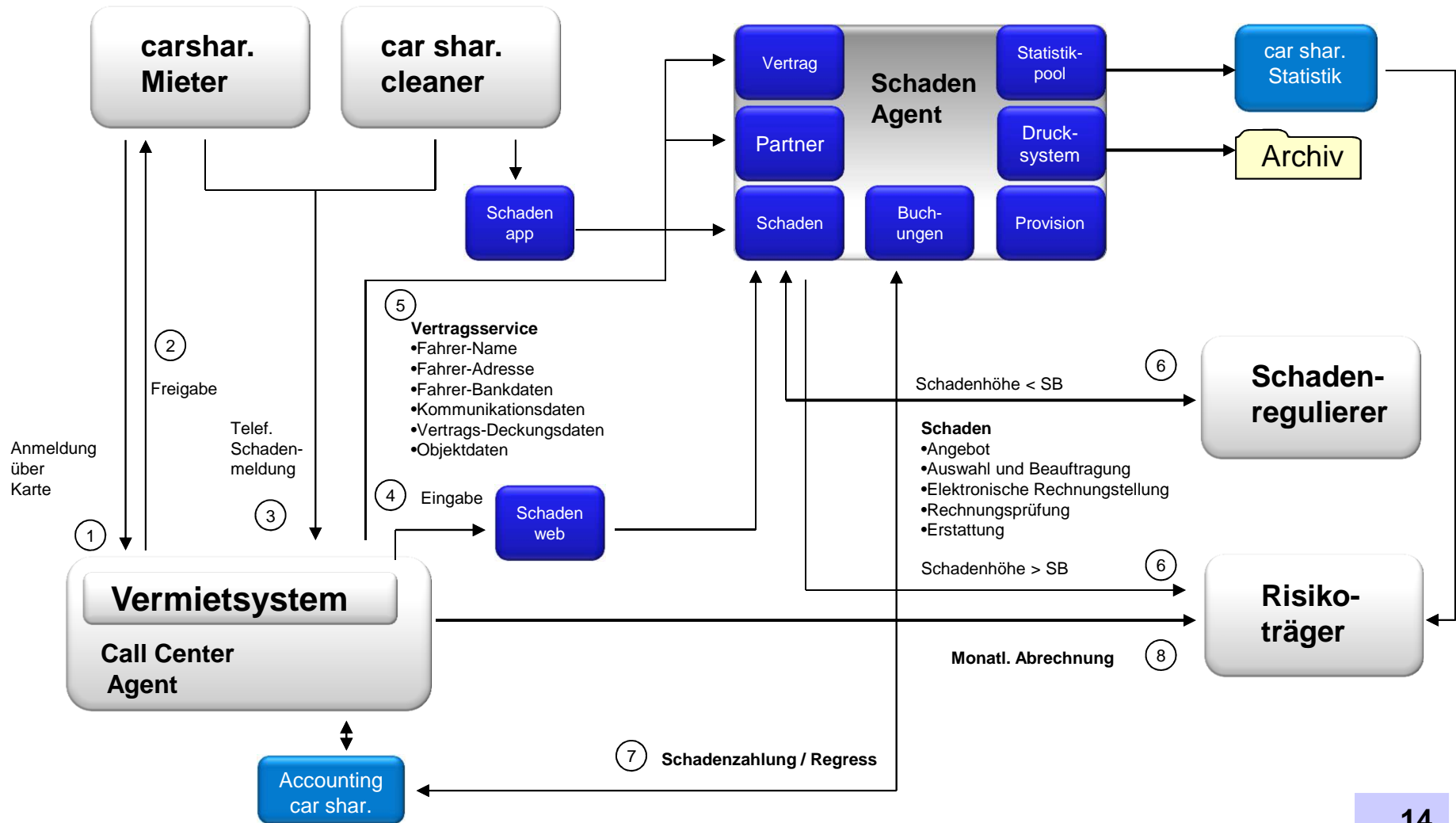


- 1 Ausgangssituation
- 2 Effizienz
- 3 **Zukunftsfähigkeit**
- 4 Wartbarkeit
- 5 Zusammenfassung

Neues Geschäftsmodell - Annexversicherung



3 Beispiel: car sharing



Bewertung

- Kommunikation zwischen den Parteien

- Mieter
- Cleaner
- Car Sharer
- Schadenverwalter
- Schadenregulierer
- Risikoträger

führt zu neuen Geschäftsprozessen

- Ziel ist es diese Geschäftsprozesse möglichst weitgehend zu automatisieren - andernfalls trägt das Geschäftsmodell nicht
- Ein Geschäftsmodell dieser Art benötigt eine servicebasierte Anwendungs-Anwendungsarchitektur



1 Ausgangssituation

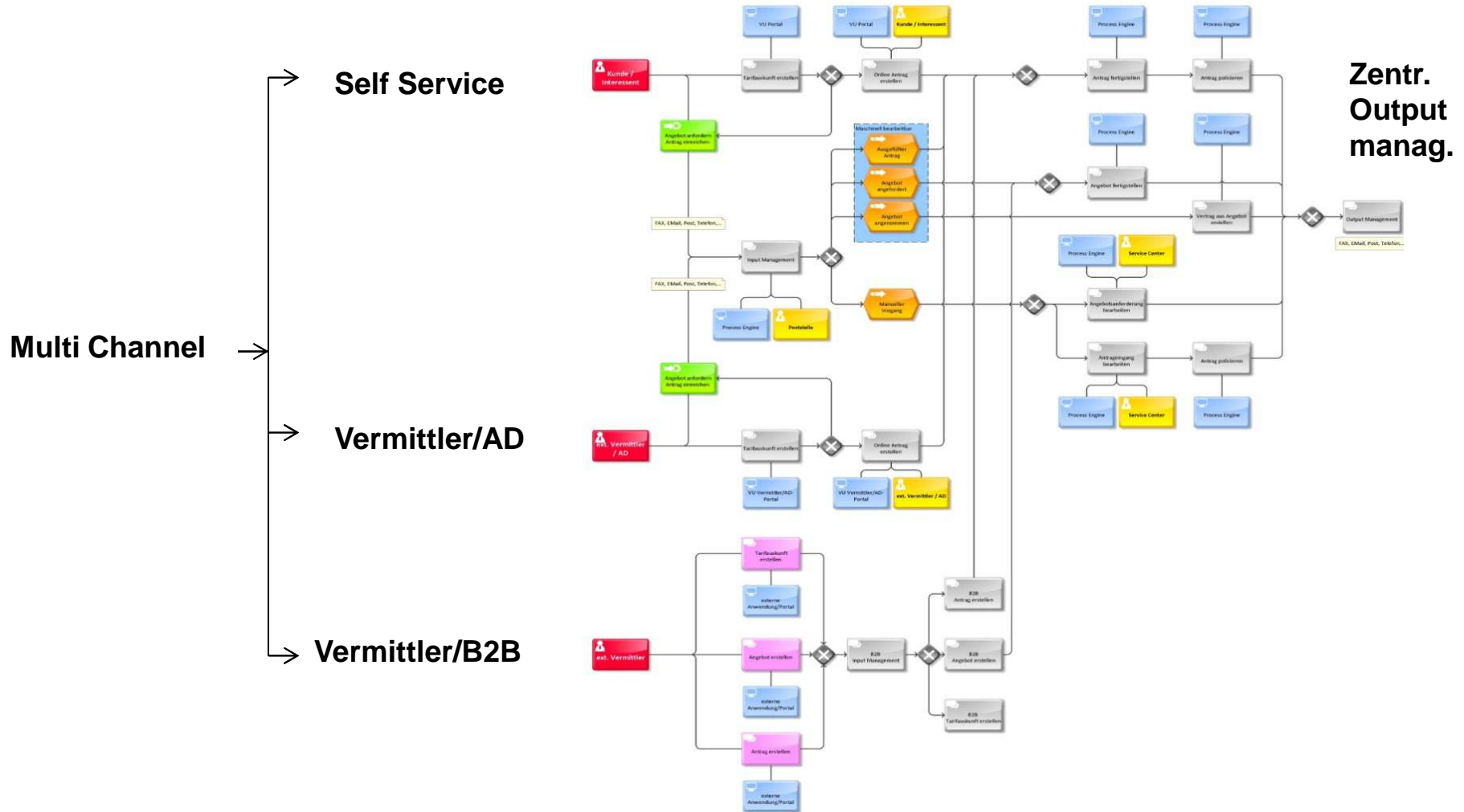
2 Effizienz

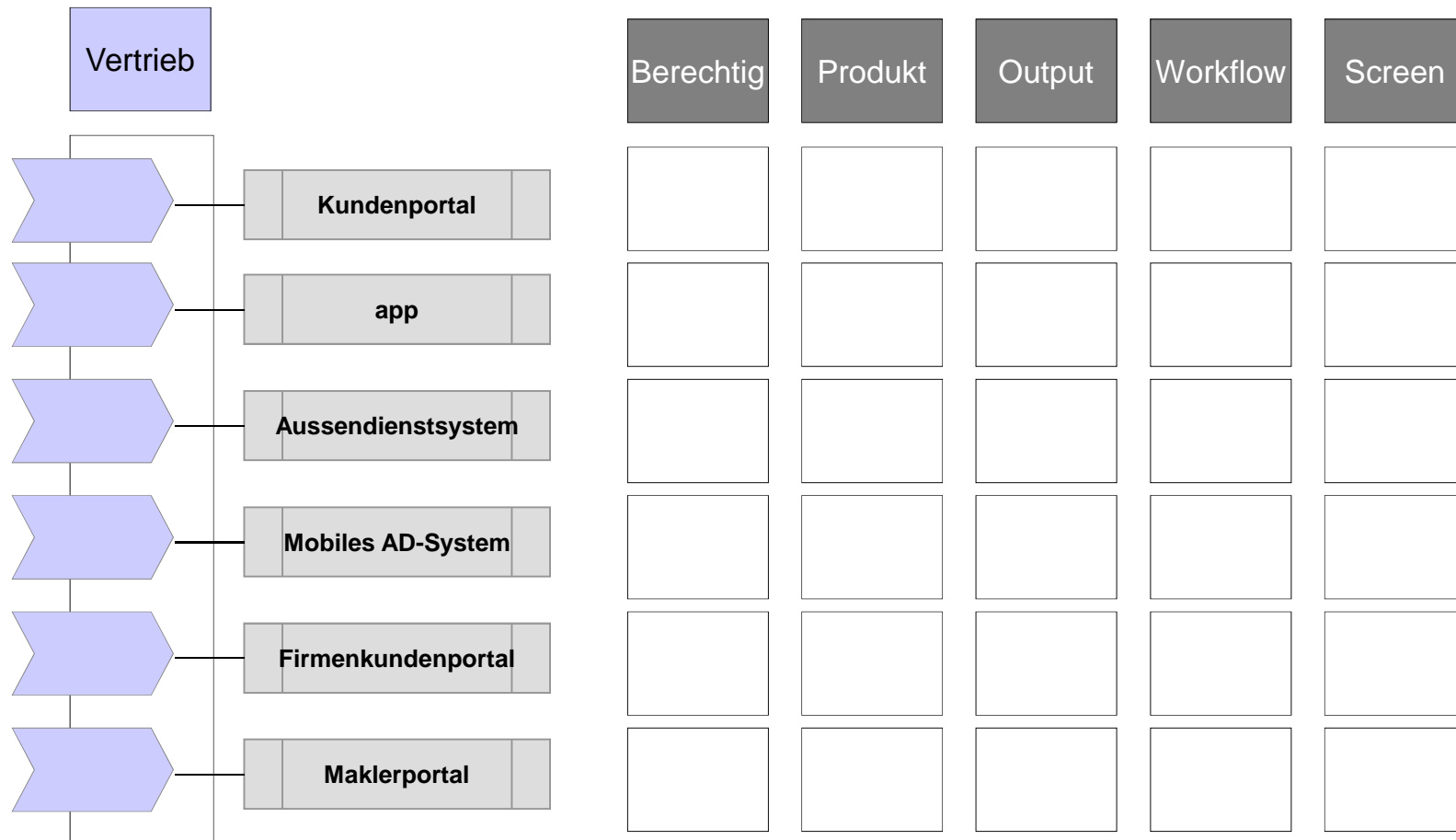
3 Zukunftsfähigkeit

4 **Wartbarkeit**

5 Zusammenfassung

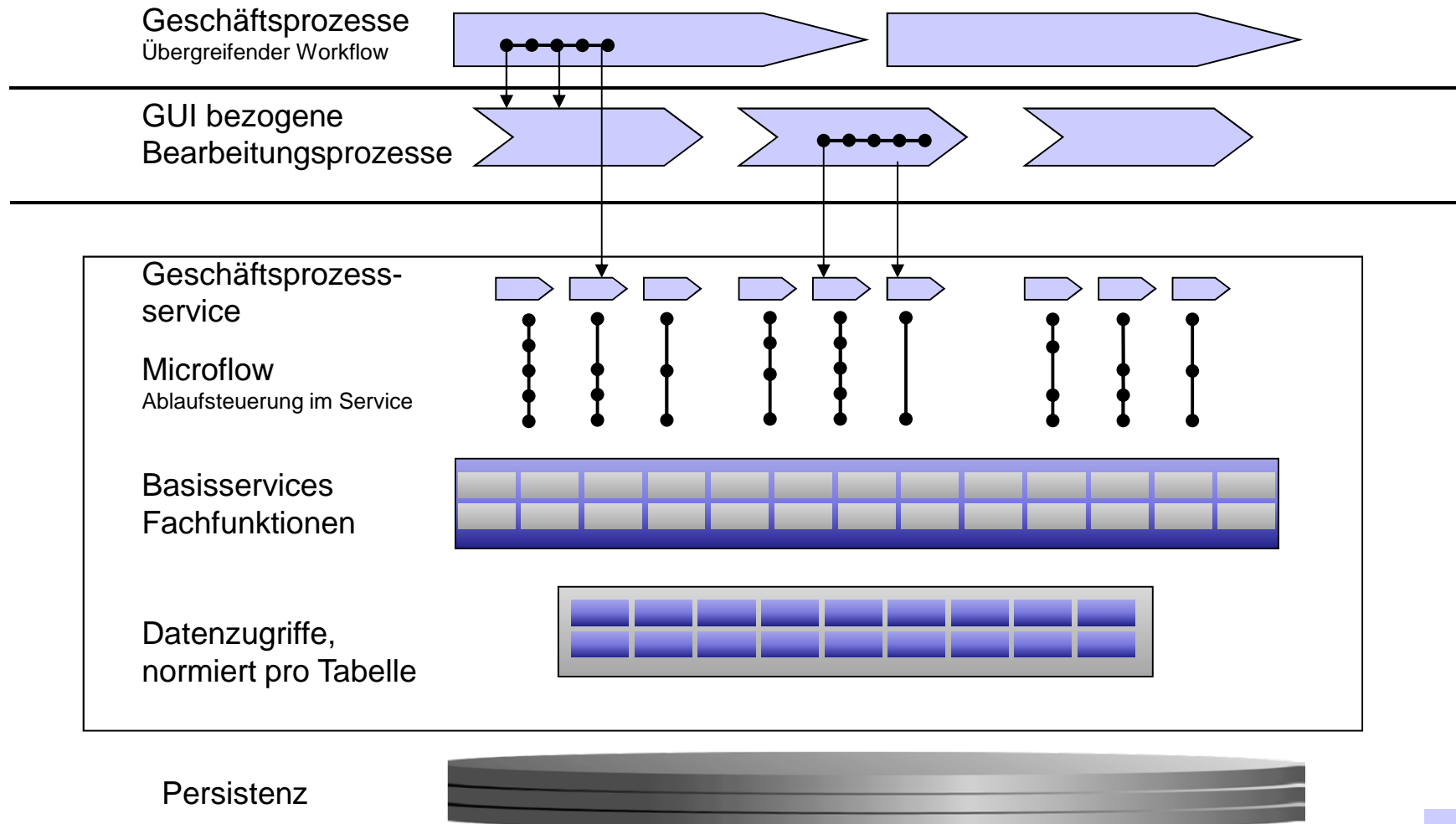
4 Wartbarkeit - Beispiel Multi Channel





Gleiche Funktionen werden n-mal gelöst?

- Der Einsatz (teilweise) verschiedener IT-Systeme mit
 - unterschiedlichen Schnittstellen
 - mehrfach vorhandenen Funktionen
 - unterschiedlichen Releasezeiten
 - unterschiedlichen Roll-out-verfahren
- fordert in der IT-Abteilung enormen Aufwand
- Zur Lösung dieser Probleme benötigt es eine neue IT-Architektur:
 - Servicebasierte Anwendungsarchitektur



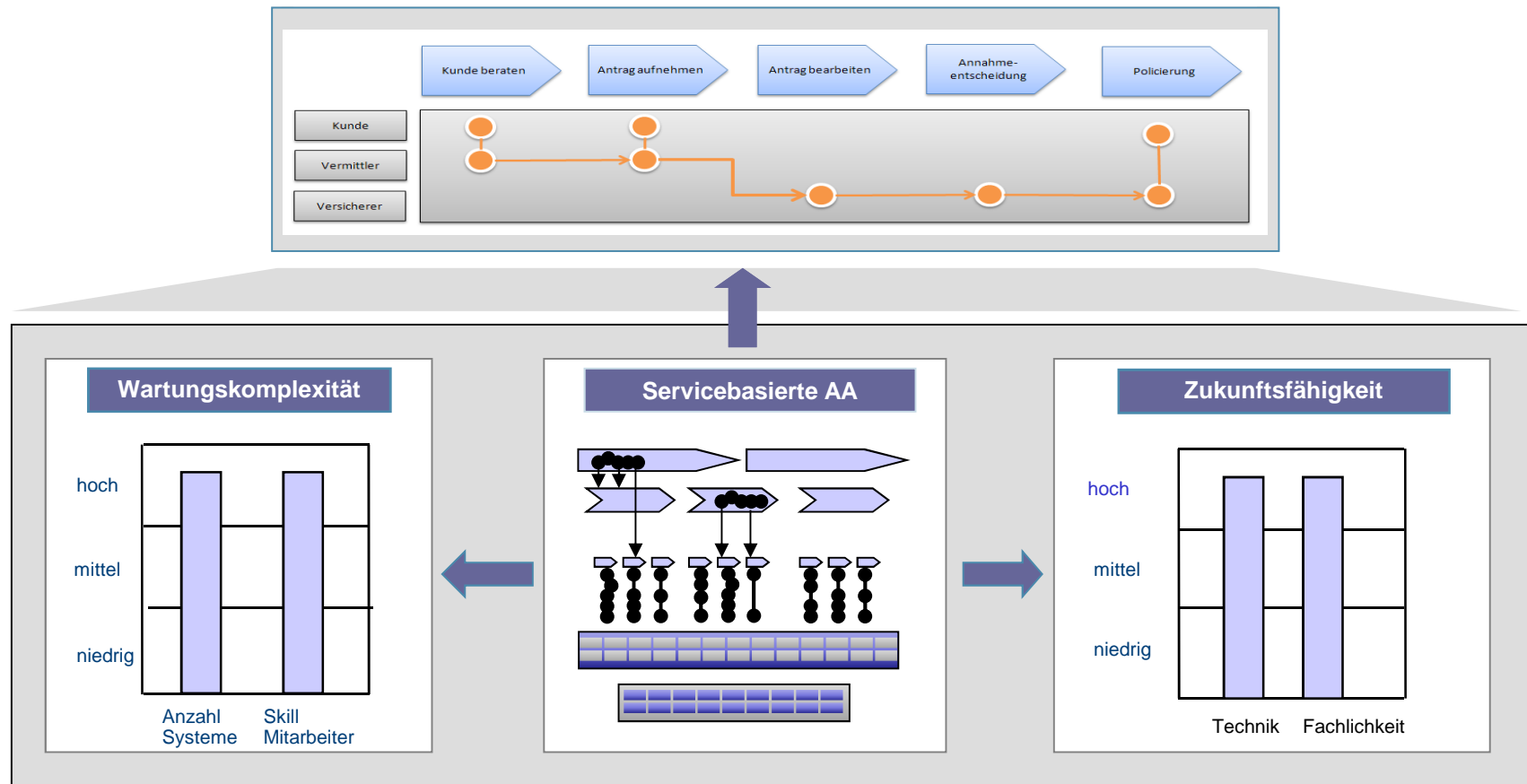


- 1 Ausgangssituation
- 2 Effizienz
- 3 Zukunftsfähigkeit
- 4 Wartbarkeit
- 5 **Zusammenfassung**

Zusammenfassung

- Die Prozesse der Versicherungsunternehmen sind unterschiedlich effektiv sowohl im Gesamtprozess wie auch in den Teilprozessen
- Der Automatisierungsgrad der IT-Systeme kann deutlich erhöht werden
- Zukunftsfähige IT-Systeme benötigen Services zur Kommunikation mit externen Systemen
- Wartungsfreundliche IT-Systeme sollen sich in den Oberflächen (GUI) unterscheiden, aber dieselben gemeinsamen Services nutzen

5 Zusammenfassung (II)



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Thank you for your attention!

SMC Service Management and Consulting GmbH
www.smc-insurance.com

