

Kerngesund

Wie Versicherern eine ganzheitliche
Prozessautomatisierung gelingt

Von Carsten Voigtländer

Im Zuge der Kostenoptimierung wurde bereits in den 1980er-Jahren begonnen, die Ablaufprozesse ganzheitlich von und zum Kunden zu betrachten. Mit dem Aufkommen des SoA-Paradigmas und ersten Angeboten von Standard-Software für Versicherungskernsysteme Anfang der 2000er Jahre wurde das Thema Prozessmanagement und Prozesseffizienz deutlich präsenter. Der steigende Kostendruck durch Regulierung, demografischen Wandel sowie InsurTechs legte den Fokus der Versicherer endgültig auf die durchgängige Gestaltung und Optimierung der Vertriebs-, Bestands- sowie Schaden- und Leistungsprozesse.

PROZESSE, GESCHÄFTSREGELN, KPIS UND SERVICEINTEGRATION

Folgende Funktionen sind für ein durchgängiges Prozessmanagement nötig:

1. Eine Prozessplattform, die das Erstellen und Anpassen von Prozessen, deren Ausführung sowie die revisionssichere Verwaltung der Prozessmodelle im Lebenszyklus ermöglicht. Der Standard der „Business Process Management Notation“ (BPMN) hat sich durchgesetzt
2. (Geschäfts-)Regelwerke, die die erforderlichen Rahmenbedingungen vorgeben und somit entscheiden, ob ein Prozess vollständig automatisiert („dunkel“) durchgeführt werden kann oder zum Sachbearbeiter ausgesteu-

ert werden muss. Als Standard ist die „Decision Modeling Notation“ (DMN) zu empfehlen.

3. Zur Einbindung von Sachbearbeitern die Funktionen eines Postkorbes, der Arbeitsgutsteuerung sowie eines Vorgangsassistenten, ergänzt um eine Kontextsicht für die Bearbeitung.
4. Für die automatisierte Prozessausführung sind die Funktionen der Kernsysteme als Services bereitzustellen und an die Prozessplattform anzubinden. Damit können Datenanreicherungen erfolgen und transaktionale Services zur Verarbeitung des Anliegens aufgerufen werden.
5. Zur stetigen Prozessverbesserung und Erhöhung der Automatisierungsquote müssen Kennzahlen (KPI) für die Prozesse erhoben und bereitgestellt werden. Um die Kennzahlen in einen fachlichen Gesamtkontext einzuordnen und eine fachliche Auswertung zu ermöglichen, empfiehlt sich die Nutzung eines Onkologie-basierten Ansatzes.

Die Ablösung der Kernsysteme durch Standardsysteme mit Möglichkeit der Echtzeitverarbeitung eröffnet das Feld für einen eventbasierten Ansatz (z.B. mittels Apache-Kafka-Plattform). Vorteile dieses Ansatzes sind ein integriertes Echtzeit-KPI-Management sowie in Cloud-Betriebsumgebungen ein direktes, natives Ausführungs- und Skalierungsangebot von Kafka.

INPUTMANAGEMENT, ANLIEGENERKENNUNG UND DATENEXTRAKTION

Prozesse können nur automatisiert ablaufen, wenn die Eingangsdaten digital vorliegen, das jeweilige Kundenanliegen richtig interpretiert wurde und die extrahierten Daten vollständig und passend zum Verarbeitungsmodell des Anliegens sind. Hierfür muss eine hohe Integration zwischen Input- und Prozessmanagement für die relevanten Eingangskanäle geschaffen werden:

- Für die digitalen Kanäle der Portalformulare, Angebots- und Schadenstrecken und für BiPRO
- Für textbasierte Inputkanäle muss zwischen den bereits maschinenlesbaren Formaten (E-Mail) und analogen Formaten (Brief/Fax) differenziert werden – für die analogen Formate muss eine Digitalisierung mittels OCR-Technologie erfolgen.
- Für Telefon gibt es spezialisierte Anbieter und Lösungen: Idealerweise wird das Callcenter oder die Fachabteilung direkt mit einem telefonbasierten Inputmanagement-Arbeitsplatz in die Eingangsbearbeitung involviert.

Das digitale Inputmanagement mit Erkennung des Anliegens und Extraktion der für den Prozess notwendigen Inputdaten muss für die jeweiligen Inputkanäle, die jeweiligen Prozesse und Kundenanliegen sowie für begleitende Aspekte, z.B. Compliance-Vorgaben stets gleichwertig als Disziplin verfolgt werden.

POSTKORB UND ARBEITSGUTSTEUERUNG

Um ein komfortables Arbeiten für die Sachbearbeitenden zu ermöglichen, sind anstehende Vorgänge mittels eines Postkorbes an verantwortliche Personen zu verteilen. Diese können die Aufgaben zur Erledigung annehmen und die notwendigen manuellen Schritte bearbeiten, sodass der Prozess nachfolgend wieder in die automatisierte Bearbeitung für die Folgeschritte zurückgeführt werden kann. Die Arbeitsgutsteuerung steuert und verteilt den anliegenden Arbeitsvorrat auf der Basis der verfügbaren Sachbearbeiter, deren spezifischer Expertise und Kompetenzen, deren Erfahrung in der Bearbeitung von Vorgängen in definierten Bereichen sowie anhand ihres Standortes. Der Sachbearbeiter muss mittels eines Vorgangsassistenten alle Eingangsinformationen dargestellt bekommen sowie mittels einer Kontextsicht den Überblick über die relevanten Daten des Partners, der betroffenen Verträge, der anhängigen Schaden- bzw. Leistungsprozesse, der Dokumente im Archiv, des Bezahl- und Mahnstatus sowie zu weiteren Informationen (u. a. Rentabilität der Verträge) erhalten. Um eine effiziente Erledigung des Kundenanliegens durch die manuelle Bearbeitung zu erreichen,

sollten Standardtätigkeiten direkt im Vorgangsassistenten durchgeführt werden können. Für komplexe Aufgaben ist ein Absprung in das jeweilige Expertensystem mit Übergabe der Kontextinformationen zu ermöglichen. Ein weiterer Aspekt ist die direkte Integration von Arbeits- und Hilfsmitteln (z.B. Bonitätsauskunft).

FOLGEPROZESSE: IN-/EXKASSO, PROVISION, OUTPUTSTEUERUNG UND ARCHIV

Um eine ganzheitliche Prozesssteuerung zu ermöglichen, sollten durch das Prozessmanagement auch Folgeprozesse gesteuert werden. Im Wesentlichen sind dies:

- Übergabe der resultierenden Informationen an das Outputmanagement, um auf dem für den Kunden gewünschten Kanal (Portal, Post, E-Mail) und in der notwendigen Form alle notwendigen Adressaten zu informieren
- Revisions sichere Ablage der Informationen und Ausgangsdokumente im aktenbasierten Archiv
- Einstellen der Folgeprozesse zum Beitragsinkasso/Schadenexkasso im Zahlssystem
- Übergabe der aus der Vertragsbearbeitung resultierenden Informationen zur Rechnung bzw. Prüfung der Provisionen
- Dies sollte ebenfalls durch Service-Integration der jeweiligen Systeme erfolgen, damit ein gesamtheitlicher Kontext und eine ganzheitliche Steuerung von Kundenaktionen erreicht werden können.

FAZIT

Eine gesamtheitliche Prozesssteuerung ist eine langfristige und komplexe Aufgabe. Nicht alle Prozesse und Eingangskanäle eignen sich gleichermaßen zur Automatisierung der Bearbeitung – hier sollte ein strategischer Ansatz gewählt werden, der durch die Fortschritte in der Umsetzung weiter justiert werden kann. Die notwendige Integration des Inputmanagements und der beteiligten Backend-Systeme in die Prozesssteuerung ist bei vielen Versicherungsunternehmen im Zuge der Modernisierung der Anwendungslandschaften ein wichtiger Aspekt. Nicht zuletzt sollten auch die beteiligten und betroffenen Sachbearbeiter in die Einführung und Optimierung der Prozesssteuerung involviert werden, da diese mit den neuen Werkzeugen arbeiten müssen und ihre Erfahrungen aus der bisherigen Bearbeitung einbringen können.



Carsten Voigtländer

Senior Business Development Manager,
adesso insurance solutions