

## Studie: Prozessorientierung wird für Versicherer immer wichtiger/Automatisierung in der Fallbearbeitung tritt auf der Stelle

**Die Automatisierung von Prozessen ist das Trendthema der Versicherungsbranche für 2012. Die Hälfte der befragten Entscheider mittelgroßer Versicherungen geben an, dass der Grad an Automatisierung zukünftig weiter zunehmen wird.<br />**

26.03.2012 - Die Automatisierung von Prozessen ist das Trendthema der Versicherungsbranche für 2012. Die Hälfte der befragten Entscheider mittelgroßer Versicherungen geben an, dass der Grad an Automatisierung zukünftig weiter zunehmen wird. Um eine übergreifende Optimierung von Abläufen zu gewährleisten, sollen vor allem Mehrfachbearbeitungen gezielt ausgeschaltet werden. Die praktische Umsetzung zeigt sich jedoch schleppend. 60 Prozent der behandelten Fälle benötigen immer noch mindestens eine Folgebearbeitung. Zu diesem Ergebnis kommt die aktuelle Studie "Prozessmanagement in der Assekuranz" von PPI in Zusammenarbeit mit dem "Arbeitskreis Prozessdatengenerierung in der Assekuranz".

"Gut jeder fünfte Geschäftsvorgang durchläuft nach wie vor mehrere Bearbeitungsschleifen- absolut unzureichend für ein professionelles Prozessdatenmanagement moderner Versicherer", sagt Christian Gensch, Leiter Management Consulting Versicherungen bei der PPI AG. "Damit sinkt der Wert der Mehrfachbearbeitungen zwar um vier Prozent im Vergleich zum Vorjahr, der Anteil der Fälle mit nur einer Folgebearbeitung bis zum Fallabschluss ist jedoch um knapp fünf Prozent gestiegen. Die Zahl der glatten Durchläufe liegt fast unverändert bei 40 Prozent. Diese Entwicklungen zeigen, dass weiterhin großes Verbesserungspotenzial in der Standardisierung und Vereinfachung von Prozessen besteht. Insbesondere die Erfassung, Verarbeitung und Integration von Daten stellt die Assekuranzen vor große Herausforderungen."

Im Hinblick auf die Bearbeitungsverteilung gewinnen zentralsystemgestützte Systeme immer mehr an Bedeutung. Bei knapp 70 Prozent der Prozesszeiten kommen bereits systematische Tools zum Einsatz, um Verfahren möglichst ressourcenschonend und transparent abzuarbeiten. Manuelle und individuelle Bearbeitungszeiten nehmen hingegen noch immer mehr als ein Drittel der Prozessgestaltung ein.

Neben den Prozesskosten, bilden die Bearbeitungszeiten auch das wichtigste Themenfeld für Benchmark-Analysen in der Versicherungswirtschaft. 63 Prozent führen regelmäßige Vergleiche durch, um Schwachstellen in der Effizienz ihrer Wertschöpfungsprozesse zu identifizieren.

Die nachhaltige Entwicklung der Versicherungsunternehmen zu prozessorientierten Organisationen durch die stärkere Nutzung von IT-Anwendungen schreitet nur langsam voran. Dennoch sehen die Versicherungsentscheider in der Automatisierung von Prozessen einen Trend, der mit einer nachhaltigen Entwicklung in den Arbeitsabläufen einhergeht.

### Hintergrundinformationen

Die Studie "Prozessmanagement in der Assekuranz 2011" ist bereits die dritte Untersuchung der PPI AG zum Prozessmanagement in der Versicherungswirtschaft und befasst sich mit aktuellen Strategien und Perspektiven in der Prozessgestaltung und Steuerung der Assekuranzen. Befragt wurden 20 Entscheider mittelständischer Versicherungsunternehmen. Weitere Informationen zur Studie und zu Detailergebnissen gibt es unter: <http://www.ppi.de/publikationen/studienwhite-paper/>

**Pressekontakt:**

Karim Schäfer  
Faktenkontor GmbH  
Tel: 040 / 253 185 - 120  
Fax: 040 / 253 185 - 320  
E-Mail: [karim.schaefer@faktenkontor.de](mailto:karim.schaefer@faktenkontor.de)  
Webseite: [www.faktenkontor.de](http://www.faktenkontor.de)

**Über die PPI Aktiengesellschaft**

Die PPI Aktiengesellschaft ist seit 25 Jahren an den Standorten Hamburg, Kiel, Frankfurt, Düsseldorf und Paris erfolgreich für die Finanzbranche tätig. 2011 erwirtschaftete das Unternehmen mit seinen 350 Mitarbeitern 42,9 Millionen Euro Umsatz in den drei Geschäftsfeldern Consulting, Software Factory und Electronic-Banking-Produkte. Im E-Banking liegt der Schwerpunkt auf sicheren und wirtschaftlichen Standardprodukten für die Kommunikation zwischen Firmenkunden beziehungsweise Privatkunden und ihrer Bank.

Hier ist die PPI AG Marktführer in Deutschland. In der Software-Entwicklung stellt PPI durch professionelle und verlässliche Vorgehensweise eine hohe Qualität der Ergebnisse und absolute Termin- und Budgettreue sicher. Das Consulting-Angebot erstreckt sich von der strategischen über die bank- und versicherungsfachliche bis zur IT-Beratung.

