

Roboter bei Zurich: Mit den virtuellen Kollegen Hand in Hand



Die Zurich Gruppe Deutschland treibt die Digitalisierung mit Hochdruck voran. Ziel ist es, eine noch bessere Kundenorientierung im Unternehmen zu etablieren. Um den sich massiv wandelnden Kundenanforderungen besser gerecht zu werden, müssen Versicherungsgesellschaften noch schneller zeitgemäße kundenorientierte Lösungen entwickeln und Prozesse fundamental neu ordnen.

Dies will man bei der Zurich Gruppe Deutschland nun auch durch den Einsatz von Software-Robotern erreichen. Die Unternehmenssoftware ersetzt manuelle Eingaben in den Zurich Systemen durch maschinelle Roboter-Eingaben - und zwar dort, wo dem Prozess klare und standardisierte Regeln zugrunde liegen. Derzeit sind bei Zurich sieben Roboter im Einsatz. Die Zahl soll im kommenden Jahr weiter erhöht werden.

Digitaler Kollege schafft Freiräume

Die Roboter ahmen menschliche Prozessschritte auf bestehenden Applikationen nach, ohne aufwändige Integration in die bestehende Systemarchitektur. Die Automatisierung erfolgt anhand festgelegter Regeln und Anweisungen in Form von zum Beispiel Arbeitsvorgaben oder Schulungsunterlagen. Die Analyse von Prozessen, die auf Roboter übertragen werden können

sowie die Programmierung der Roboter, hat Zurich ihren Mitarbeitern übertragen. Mittlerweile erfolgt die Kündigungsbearbeitung im Lebensversicherungsbereich teilautomatisiert. Hier arbeiten Zurich Mitarbeiter und die Software Hand in Hand. Denn die fachliche Einschätzung, ob eine Kündigung zum gewünschten Zeitpunkt möglich ist, trifft nach wie vor ein Mensch. Komplexere Fälle bearbeiten die Mitarbeiter weiterhin selbst. Der Kollege Roboter ist damit weniger Konkurrenz, sondern eher Entlastung bei der Bearbeitung einfacherer Arbeitsschritte.

Design Thinking als Katalysator für mehr Kundenorientierung

Um neue kundenorientierte Produkte und Services so schnell wie möglich umzusetzen, arbeiten bei Zurich zudem sechs so genannte Champion Teams mit der Design Thinking Methode bereichsübergreifend, interdisziplinär und über Hierarchien hinweg zusammen.

Schwerpunktt Themen sind "Generation Y", "Motor", "Non-Motor", "Protection" (Biometrie-Produkte und -Services) "Savings" (Spar- und Rentenversicherungsprodukte und -services) sowie "kleine und mittelgroße Unternehmen"(KMU). Dazu wurde bei Zurich auch ein spezielles Arbeitsumfeld geschaffen, welches den räumlichen Anforderungen dieser kreativen Arbeitsmethodik Rechnung trägt und sie begünstigt. In den Champion Teams werden verschiedene Fähigkeiten und breites Wissen entlang der gesamten Wertschöpfungskette ausgetauscht. Durch die in den Teams gelebte agile Arbeitsweise können die Kolleginnen und Kollegen ihre Tätigkeiten flexibler, effizienter und transparenter gestalten und umsetzen.

Pressekontakt:

Bernd O. Engeli

Telefon: +49 (0) 228 268 2725

Fax: +49 (0) 228 268 2809

E-Mail: bernd.engeli@zurich.com

Unternehmen

Zurich Gruppe Deutschland

Solmsstraße 27 - 37

60486 Frankfurt am Main

Internet: www.zurich.de

Über Zurich Gruppe Deutschland

Die Zurich Gruppe in Deutschland gehört zur weltweit tätigen Zurich Insurance Group. Mit Beitragseinnahmen (2015) von über 6,9 Milliarden EUR, Kapitalanlagen von mehr als 47 Milliarden EUR und rund 5.200 Mitarbeitern zählt Zurich zu den führenden Versicherungen im Schaden- und Lebensversicherungsgeschäft in Deutschland. Sie bietet innovative und erstklassige Lösungen zu Versicherungen, Vorsorge und Risikomanagement aus einer Hand. Individuelle Kundenorientierung und hohe Beratungsqualität stehen dabei an erster Stelle.