

Mehr Effizienz durch Dunkerverarbeitung und Robotic Process Automation

[Leipzig, 8. Februar 2018] Die Automatisierung von Prozessen, oft auch als Dunkerverarbeitung bezeichnet, ist ein wichtiges Thema in Versicherungsunternehmen. Durch die Realisierung von Automatisierungspotenzialen können Prozesse beschleunigt, die Qualität erhöht und Kosten gesenkt werden. Im Zentrum solcher Vorhaben steht oft die Frage nach der technischen Realisierung. Da die Relevanz dieses Themas stetig zunimmt, fand am 6. und 7. Februar 2018 bereits zum dritten Mal die Fachkonferenz „Dunkerverarbeitung & Workflowunterstützung in Versicherungen“ der Versicherungsforen Leipzig statt.

In Zeiten von zunehmendem Kostendruck sind Dunkerverarbeitung und Workflowoptimierung auch in den IT-Abteilungen von Versicherungen ein wichtiges Thema. Erneut kamen daher über 170 Experten aus der Assekuranz zusammen, um über die technischen Möglichkeiten und die fachlichen Voraussetzungen für voll- und halbautomatisierte Prozesse zu diskutieren. Vor dem Hintergrund der fortschreitenden Digitalisierung und der Fülle der bestehenden technischen Möglichkeiten sind die Unternehmen aktuell zum Umdenken gezwungen. Prozessautomatisierung kann dabei ein wichtiger Teil einer Digitalisierungsstrategie werden, die Unternehmen einen messbaren Erfolg verschafft. Zudem ermöglichen automatisierte Prozesse natürlich eine enorme Kosteneinsparung, aber auch die Beherrschung der zunehmenden IT-Komplexität.

Viele Versicherer haben dies erkannt und arbeiten seit Jahren an Lösungen, mit denen sie ihre Prozesse vollständig oder teilweise automatisieren. Auf der Fachkonferenz „Dunkerverarbeitung und Workflowunterstützung in Versicherungen“ teilten unter anderem Vertreter aus den Häusern Axa, RheinLand Versicherung, Generali Gruppe, Lebensversicherung von 1871, Süddeutsche Krankenversicherung, Barmer und Versicherungskammer Bayern ihre Erfahrungen mit den Teilnehmern.

In der Generali Gruppe bedient man sich aktuell dem Thema Robotic Process Automation (RPA), um repetitive und wenig komplexe Aufgaben zu automatisieren. Sachbearbeiter können sich so auf wertschöpfende Aktivitäten konzentrieren. Obwohl Thomas Fischer (Generali Deutschland) und Dr. Oliver Kleine (Cosmos Lebensversicherung) betonten, das RPA eher eine temporäre Lösung und „echte“ Automatisierung langfristig effizienter ist, haben Robotics den Vorteil, dass sie schneller aufgesetzt werden können, vor allem, wenn die IT-Abteilung Kapazitätsengpässe hat. Um größtmöglichen Nutzen aus RPA zu ziehen, hat die Generali Gruppe eine konzernweite „RPA Community“ etabliert, in der Vertreter der einzelnen Unternehmen mitarbeiten. So können alle RPA-Aktivitäten der Gruppe gesteuert und Erfahrungen ausgetauscht werden.

Bei der Süddeutschen Krankenversicherung versucht man angesichts der aktuellen Herausforderungen im Markt (veränderte Kundenerwartungen, zunehmende Digitalisierung usw.) mit der Etablierung eines ganzheitlichen Digitalisierungsvorhabens, einen kulturellen Change zu erzielen. Mit dem Aufbau eines Architekturmanagements und der stärkeren Vernetzung von Unternehmensprozessen sollen aus der IT maximaler Nutzen und Synergien gezogen werden. Als große Herausforderungen dabei sieht Christoph Adolphs (Süddeutsche Krankenversicherung) die Synchronisation von IT- und Fachbereich. Das gegenseitige Verständnis beim Wording und auch die Detailtiefe und Abstraktionsebene, auf der zu automatisierende Prozesse beschrieben werden, sind entscheidende Faktoren für den Erfolg.

Damit alle Stakeholder bei Automatisierungsprojekten gut zusammenarbeiten, hat sich die Lebensversicherung von 1871 ein besonderes Vorgehen ausgedacht. Hier besteht für alle Mitarbeiter aus den Fachbereichen die Möglichkeit, an Schulungen zu BPM teilzunehmen und in

einem eigenen Workspace Prozessmodellierungen auszuprobieren. So sollen das gegenseitige Verständnis gefördert und etwaige Ängste abgebaut werden. Zudem versucht man so, „versteckte Talente“ im Bereich Prozessmodellierung zu erkennen und zu fördern.

Eine weitere Facette auf das Thema Prozessautomatisierung bot der Vortrag der Barmer. Da im Bereich der gesetzlichen Krankenversicherung ein erheblich höheres Geschäftsvorfallaufkommen herrscht als bei anderen Versicherern, sind hier die Einsparpotenziale mittels Automatisierung natürlich enorm. Welche Prozesse automatisiert werden, entscheidet sich bei der Barmer daran, wie Schwellenwerte bzw. Mindestfallzahlen eines Prozesses sind, welcher Automatisierungsgrad erreicht werden kann und wie eine Automatisierung sich auf Kundenbindung/Marketing auswirkt. Als Erkenntnis für Tobias Mihalek und Ralph Wittmann (beide Barmer) steht, dass je mehr Mitentscheider involviert sind, unbedingt priorisiert werden muss, welche Prozesse automatisiert werden. Fest steht für die Barmer jedoch, dass durch Dunkelverarbeitung immense Effizienzpotenziale gehoben werden können. Zudem sei die konsequente Ausrichtung zur digitalen Kommunikation und Prozessen unausweichlich, was wiederum für Automatisierung spricht.

Weitere Vorträge der zweitägigen Fachkonferenz kamen von SSV Schadensschutzverband und SoftProject, Deloitte und Celonis, Viadee, Camunda und dem Bitkom.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.versicherungsforen.net/dunkelverarbeitung

Pressekontakt:

Katharina Thiemann

Telefon: +49 341 98988-224

E-Mail: katharina.thiemann@versicherungsforen.net

Unternehmen

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16

04109 Leipzig

Internet: www.versicherungsforen.net

Über Versicherungsforen Leipzig GmbH

Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als Dienstleister für Forschung und Entwicklung (F&E) in der Assekuranz. Als Impulsgeber für die Versicherungswirtschaft liegt ihre Kernkompetenz im Erkennen, Aufgreifen und Erforschen neuer Trends und Themen, zum Beispiel im Rahmen von Studien und Forschungsprojekten unter unmittelbarer Beteiligung von Versicherern. Basierend auf aktuellen wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen entwickeln und implementieren sie zukunftsweisende Lösungen für die Branche.

Mit dem speziellen Wissen der Versicherungsbetriebslehre, der Versicherungsinformatik, der Versicherungsmathematik und des Versicherungsrechts schaffen die Versicherungsforen Leipzig die Basis für die Lösung anspruchsvoller neuer Fragestellungen innerhalb der Assekuranz. Zudem ermöglicht die wissenschaftliche Interdisziplinarität und der hohe Praxisbezug einen aufschlussreichen »Blick über den Tellerrand«.