

Scheer

Whitepaper

Process Mining in der Versicherungswirtschaft

Anwendung in der Praxis

Versicherungen im Wandel

Die Versicherungsbranche investiert im Zuge der Digitalisierung derzeit massiv in die Bereiche Mobility, 24/7-Erreichbarkeit, Webpräsenz und Personalisierung, um abnehmende Akzeptanz und Austauschbarkeit von Versicherungsprodukten sowie rückläufiger Kundenloyalität entgegenzuwirken. Neben den rein technologischen Herausforderungen rücken dabei Themen wie

eine verbesserte Customer Journey zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und standardisierte und perfektionierte interne Prozesse zur Kostenreduktion, bei gleichzeitiger Geschwindigkeitssteigerung, besonders in den Vordergrund. Prozessmanagement wird dabei als das effektivste Werkzeug betrachtet, um den Kunden personalisiert und individuell begegnen zu können.

Process Mining als Werkzeug des Geschäftsprozessmanagements

Um die gesetzten Ziele zu erreichen, ist die vollständige Transparenz der Prozesse notwendig, nicht nur auf der konzeptionellen, sondern insbesondere auch auf der ausführenden Ebene. Dort sind neben klassischen, aber oft unspezifischen Kennzahlenbetrachtungen Themen wie das Erkennen der Prozessvarianten inklusive ihrer Bedeutung sowie die Identifikation von arbeitsintensiven Teilschritten unter Berücksichtigung der Ressourcenlage relevant. In der Versicherungsbranche wird hier zunehmend auf die Technik des Process Mining zurückgegriffen. Diese ist durch ihre Ursprünge in der Big Data Analyse in der Lage, mit den Massendaten der Versicherer effizient und schnell umzugehen.

Obwohl Process Mining als Technik schon einige Zeit verfügbar ist, bietet gerade die Digitalisierung nun die notwendigen Daten zu Kundenaktivitäten und internen Bearbeitungen, um eine vollständige End2End Prozesssicht in der nötigen Granularität und Geschwindigkeit bereitzustellen. Process Mining ist jetzt nicht mehr nur ein Werkzeug für die klassischen Prozessverbesserung, sondern wird darüber hinaus als integratives Werkzeug innovativer Betriebsmodelle auch in der operativen Steuerung technischer und personeller Ressourcen eingesetzt.

Beispiel eines Versicherers mit umfassender Produktpalette

Betrachten wir eine Versicherung, die im Rahmen einer Holding Struktur unterschiedliche Sparten aus dem Bereich Komposit-, Lebens- und Krankenversicherung betreibt. Trotz der starken Online-Ausrichtung sowie Shared Service Centern, ist der Konzern intern regional organisiert. Die IT ist teilweise modernisiert, allerdings muss aufgrund der Verwaltung langlaufender Verträge und Kundenbeziehungen ein Teil der Legacy Systeme weiterbetrieben werden.

Die Strategie ist neben Kostenoptimierung klar auf Kundenzufriedenheit als wesentlicher Bestandteil des Geschäftsmodells ausgerichtet. Die Customer Journey wurde analysiert, um ein positives Kundenerlebnis

in Hinblick auf Transparenz, Geschwindigkeit sowie einfachen Abschluss bei fairen Prämien zu erzeugen. Dies führt zu

- Höherem Prämienvolumen
- Mehr Weiterempfehlungen
- Stärkerer Bindung mit dem Versicherer

Zur positiven Gestaltung der Customer Journey kann, neben State of the Art Technologien in der Online Ansprache und Kommunikation, Process Mining in unterschiedlichen Bereichen erfolgreich eingesetzt werden, um das Kundenerlebnis optimal zu gestalten.

Operative Steuerung der internen Abläufe

Durch Messung, Reporting und Analyse der operativen Geschäftsprozesse hinsichtlich aller relevanten Kennzahlen und Prozessstrukturen, wird den operativen Bereichen ein Steuerungswerkzeug in die Hand gegeben, das bei Unregelmäßigkeiten im Prozessbetrieb nicht nur eine Warnung erzeugt, sondern auch eine

Ableitung von Gegenmaßnahmen ermöglicht. Negative Kundenerlebnisse können so proaktiv vermieden werden. Schlüsselkomponenten des Process Mining sind intelligente Darstellungsformen und auf den Kontext des Prozesses bezogenes Dashboarding. (siehe Abbildung 1)



Abbildung 1: Dashboard einer Versicherung

In Zukunft ist davon auszugehen, dass in der operativen Steuerung intelligente KI-Werkzeuge eingesetzt werden, die proaktiv Vorschläge zur Steuerung machen. Ermöglicht wird dies durch die Lernfähigkeit der KI-Ansätze sowie durch die prozessorientiert valide Datenbasis. Bereits heute sind KI-Methoden zur Auffindung von Korrelationen in den Process Mining Daten (siehe Abbildung 2, Einsatz von KI bei Process Mining) sowie vorausschauende Ansätze mittels neuronaler Netze implementiert. Hiermit können Mengen, IT-Ka-

paзитäten und Personaleinsätze früher und genauer vorhergesagt und entsprechend kostengünstig bearbeitet werden. Neben der Verknüpfung von Process Mining mit KI sind auch die Methoden der Verarbeitung natürlicher Sprachen (z.B. Service Roboter) und unstrukturierter Daten (z.B. automatische, qualitativ hochwertige Email-Bearbeitung) dazu geeignet, den Automatisierungsgrad und positive Kundenresonanz gleichermaßen voranzutreiben.

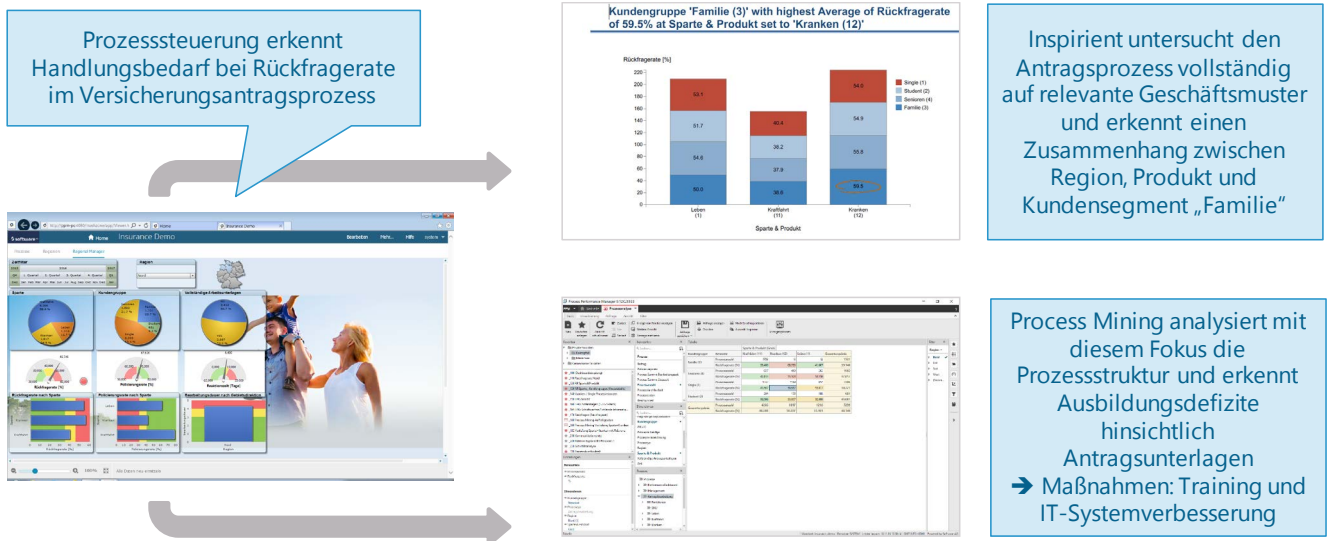


Abbildung 2: Einsatz von KI bei Process Mining

Spiegelung der Kundensicht in die Abläufe

Um zu bewerten, ob der Kunde die Erfahrung mit dem Versicherer auch tatsächlich positiv bewertet, hat sich die Messung des Weiterempfehlungsindex (NPS) bewährt. Hierbei wird in einem meist zweistufigen Verfahren ermittelt, ob der Kunde die Versicherung weiterempfehlen würde und es werden gegebenenfalls die entsprechenden Gründe dafür oder dagegen abgefragt. Während früher die zu befragenden Kundengruppen eher nach statistischen Merkmalen ausgewählt wurden, kann die Auswahl und Befragung nun intelligent durch KI-Roboter erfolgen und durchgeführt werden.

Die Ergebnisse der Befragungen werden im Process Mining den konkreten Geschäftsvorfällen zugespielt. Hierdurch werden wesentlich genauere Analysen zur Kundenzufriedenheit im Kontext des konkreten Kundenerlebnisses ermöglicht. Auch lassen sich interne Prozessverbesserungen durch Auswahl von Kundentestgruppen auf ihre Wirksamkeit und Nachhaltigkeit hin untersuchen. So bewirkt beispielsweise nicht jede Serviceverbesserung eine Steigerung der Kundenresonanz und kann somit in Bezug auf ihre Kosteneffizienz nochmals überdacht werden.

Process Mining und RPA

Neben den bereits beschriebenen Möglichkeiten des Einsatzes von RPA im Servicebereich einer Versicherung, bieten sich weitere Ansätze aus der Kombination der Methoden. In unserem Beispiel sind in der betrachteten Versicherung weiterhin Legacy-Systeme im Einsatz, die die Verwendung von Process Mining technologisch erschweren. Software-Roboter hingegen sind in der Lage, Oberflächen von Legacy Systemen inhaltlich und datentechnisch zu verstehen, um in der Lernphase Abläufe und Vorgehensweisen zu erfassen. Diese

Eigenschaft kann genutzt werden, um Process Mining mit Daten zu versorgen, ohne in Legacy-Systeme eingreifen zu müssen oder aufwändige Backend-Extraktionen zu implementieren. Ansätze sind beispielsweise mit dem IMC Process Guide der IMC AG vorhanden. Process Mining ist damit in der Lage, zu analysieren, wo eine Automatisierung durch RPA Sinn macht und ob der Software Roboter durch die Komplexität der Aufgabe zum aktuellen Zeitpunkt noch überfordert ist.

Zusammenfassung

Bereits heute lassen sich mit Process Mining beachtliche Erfolge erzielen. So ließen sich im betrachteten Fall die Prozesskosten um 20% senken, bei gleichzeitiger Erhöhung des Prämienvolumens und Rückgang der Beschwerden und Rückfragen im hohen zweistelligen

Prozentbereich. Es wird aber bereits sichtbar, dass Process Mining als Baustein eines intelligenten Geschäftsprozessmanagements erst mit den zunehmenden Möglichkeiten der KI und in Kombination mit RPA sein wahres Potential entfalten wird.

Impressum

Scheer Whitepaper

Process Mining in der Versicherungswirtschaft
Anwendung in der Praxis

2018

Kontakt

info@scheer-group.com

Herausgeber

Scheer GmbH

Uni-Campus Nord
66123 Saarbrücken
+49 681 96777-0
info@scheer-group.com
www.scheer-group.com

Über Scheer

Die Scheer GmbH unterstützt als Consulting- und Software-Haus Unternehmen bei der Entwicklung neuer Businessmodelle, der Optimierung und Implementierung effizienter Geschäftsprozesse sowie beim verlässlichen Betrieb ihrer IT. Das Digital Solution House als integrierte Architektur von Beratungsservices und Produkten bietet verlässliche Lösungen für die Digitalisierung von Geschäftsmodellen und -prozessen sowie für den Einsatz neuer Technologien im digitalen Business.

Die Scheer GmbH ist das Flaggschiff-Unternehmen der Scheer Gruppe, die in verschiedenen Ländern Europas sowie in den USA, in Saudi Arabien, in Singapur und in Australien mit Standorten vertreten ist.

Scheer berät als SAP Lighthouse Partner Kunden auf dem Weg zum sinnvollen und effizienten Einsatz von SAP und SAP S/4HANA. Aktuelle Weiterentwicklungen von ARIS-Lösungen sichern die Prozessqualität innovativer Geschäftsmodelle.

Die Produktsuite Scheer PAS (Cloud oder On-Premise) ermöglicht den Weg zu Prozessautomatisierung 4.0 und so die End-2-End Digitalisierung von Unternehmen.

Kunden profitieren von tiefer Branchen- und Prozesskompetenz aus vielfältigen Beratungsprojekten, umfassender IT-Expertise in der Umsetzung und der Möglichkeit, einzelne Anwendungen oder ganze IT-Architekturen im Scheer-Rechenzentrum betreuen zu lassen.

Der Professor für Wirtschaftsinformatik, Erfinder des ARIS-Konzeptes und Unternehmer August-Wilhelm Scheer ist Gründer und Alleingesellschafter der Scheer GmbH. Er fördert sie durch seine langjährige Erfahrung in der IT Branche. Scheer steht auch für den engen Austausch mit Wissenschaft und Forschung, der die Innovationskraft des wachstumsstarken Unternehmens sichert