



Effiziente und nachhaltige Prozesse bei ERGO

SUCCESS STORY

In einer globalisierten Gesellschaft werden Versicherungsunternehmen mit immer komplexeren Herausforderungen konfrontiert. Es gilt, umfangreiche regulatorische Vorgaben zu erfüllen. Der digital getriebene Kunde erfordert ein Umdenken der Versicherungen.

Mit dem Aufkommen der Digitalisierung steigt der Wunsch nach der Individualisierung von Produkten und Dienstleistungen immer stärker. Die Innovationszyklen haben sich fast exponentiell beschleunigt. Geschwindigkeit wird im digitalen Zeitalter zu einem kritischen Erfolgsfaktor.

Hinzu kommt: Versicherungen mit herkömmlichen Angeboten müssen die Abwanderung gerade jüngerer Kunden fürchten. Denn Digital Natives verlangen eine hohe Flexibilität und eine unkomplizierte Abwicklung von Versicherungsgeschäften.

Die ERGO Versicherung AG hat erkannt, dass der Stellhebel für eine erfolgreiche Digitalisierung vor allem in den Prozessen liegt. Deshalb hat sie die Art und Weise, wie sie arbeitet und mit Kunden interagiert, an den digitalen Anforderungen des Marktes ausgerichtet. Digitalisierung wird nun als integraler Bestandteil der Wertschöpfung gesehen.

Daher ermöglichen diverse Prozessinnovationen schon heute die Kundenbetreuung über sämtliche digitale Kanäle hinweg, ohne dabei auf persönliche Beziehungen verzichten zu müssen. Mit der Entscheidung für Axon Ivy hat ERGO bereits vor vielen Jahren den digitalen Wandel eingeleitet und gleichzeitig einen großen Schritt in Richtung Prozesseffektivität und -effizienz getan.

«Mit der Axon Ivy Plattform steigern wir sukzessive unsere Prozesseffizienz, was sich positiv auf den Erfolg von ERGO Österreich auswirkt.»

Thomas Wagner, Leiter Projekt- und Prozessmanagement,
ERGO Versicherung AG

ERGO

Die ERGO Versicherung AG mit Sitz in Wien gehört zur international tätigen ERGO Gruppe. ERGO selbst ist in über 30 Ländern in Europa und Asien tätig. Über 40 Millionen Kunden vertrauen auf die Kompetenz und Finanzkraft der ERGO Gruppe.

Projektziele

- Time-to-Market und Prozesskosten reduzieren
- Prozesstransparenz und -effizienz erhöhen
- Solvency II-Anforderungen erfüllen

Effizienz steigern, Kosten senken und Flexibilität erhöhen

Eine Schritt-für-Schritt-Umsetzung war für ERGO der Schlüssel zum Erfolg. Zunächst wurden vor allem unterstützende Prozesse automatisiert, was die interne Effizienz deutlich steigerte.

Diese Supportprozesse haben zwar keine direkte Aussenwirkung. Durch den verringerten Administrationsaufwand im Tagesgeschäft konnte allerdings eine hohe Mitarbeiterakzeptanz für diese Prozessoptimierungen erlangt werden.

«Nachdem ein erstes Pilotprojekt aufzeigte, wie schnell Prozesse implementiert werden können, haben wir weitere Use Cases identifiziert, priorisiert und umgesetzt», berichtet Thomas Wagner, Leiter Projekt- und Prozessmanagement der ERGO Versicherung AG.

Zusammenhängende Aufgaben wurden zwar schon vorher grösstenteils IT-technisch unterstützt, jedoch isoliert betrachtet. Unterschiedliche Systeme mit manuellen Schnittstellen, Fehlerquellen und Einbusen in Qualität und Effizienz waren die Folge.

Heute hat sich der Bearbeitungs- und Steuerungsaufwand in Prozessen durch die vollständige Automatisierung und dank optimierter Eingabemasken für die Anwender deutlich verringert. «In den mit Axon Ivy optimierten Prozessen müssen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht mehr in verschiedenen Systemen arbeiten und teils doppelte Eintragungen vornehmen. Sie werden nun intuitiv geführt», ergänzt Thomas Wagner.

Workflow-Engines unterstützen die ERGO Versicherung AG bei der Projektausführung

Da sich ERGO frühzeitig damit beschäftigt hat, den Produktentwicklungsprozess optimal zu gestalten und zu institutionalisieren, konnte sie nun mit Axon Ivy die Frage beantworten: «Wie vereine ich Prozesse, Systeme, Methoden und Mitarbeiter unter einem Dach, um das für meinen Markt bestmögliche Versicherungsprodukt zu entwickeln?»

Eine Fragestellung, die viele Unternehmen mit Projektmanagementtools zu lösen versuchen, wodurch die Prozessausführung zu kurz kommt. Eskalationsmanagement, Überwachung der Termine, Steuerung terminkritischer Aufgaben etc. können nur mittels einer Workflow-Engine sinnvoll unterstützt werden.



Die zunehmende Diversifikation von Produkten, die fortschreitende Digitalisierung und das damit verbundene Datenwachstum verlangen nach effizienten, skalierbaren und individuell anpassbaren Lösungen. «Prozessautomatisierung ist keine Magie und verursacht auch keine schlaflosen Nächte. Wir bewegen uns schrittweise in Richtung Digitalisierung, erhöhen kontinuierlich unsere Kundenorientierung und steigern sukzessive unsere Prozesseffizienz. Mit Axon Ivy ist dies heute so einfach wie nie zuvor», sagt Thomas Wagner.

Zielerreichung

Dank dem gezielten Einsatz der Axon Ivy Plattform konnten die definierten Ziele sogar übertroffen werden:

- 70 % schnellere Produktfreigaben
- 80 % weniger Rückfragen bei der Bearbeitung von Aufgaben
- 100 % Solvency II konform

SCHWEIZ (Hauptsitz)
Axon Ivy AG
Schlössli Schöneegg
Wilhelmshöhe 1
6003 Luzern
+41 41 249 25 70

DEUTSCHLAND
Axon Ivy AG
Zweigniederlassung München
Elsenheimerstraße 57
80687 München
+49 89 589 99 86 0

ÖSTERREICH
Axon Ivy AG
Niederlassung Wien
Neubaugasse 43/4
1070 Wien
+43 1 522 25 76

SINGAPUR
Axon Ivy Pte. Ltd
International Plaza
10 Anson Road #10-22
Singapore 079903
+65 6225 9986

USA
Axon Ivy Inc.
101 Montgomery Street
Suite 1900
San Francisco, CA 94104
+1 415-813-1221

www.axonivy.com