

Die SDV AG als „Verwaltungsfabrik“

Industrialisierung im Versicherungsbereich – eine Vision wird Realität. Auf den ersten Blick lässt sich der Zusammenhang zwischen dem Begriff „Versicherung“ und der Definition von „Handwerk“ nur schwer erkennen; auch das Wort „Industrialisierung“ scheint in diesem Kontext falsch gewählt zu sein. Dennoch ist es nicht abwegig, dass sich die Assekuranz in Bezug auf ihre anfallenden Verwaltungsarbeiten die automatisierte „Fließbandproduktion“ zum Vorbild nimmt.

Die SDV Servicepartner der Versicherungsmakler AG (kurz: SDV AG) greift als modernes Unternehmen zur Erledigung der Vorgänge und zur Abarbeitung der anfallenden Administration auf automatisierte Prozesse und einen hohen Technisierungsgrad zurück und hat sich eben jene, versicherungsfremden Branchen zum Vorbild genommen – und ihre technischen Arbeitsprozesse mittels einer neuen Softwarelösung auf höchstem Niveau optimiert.

Als Servicedienstleister für Versicherungsmakler, steht die SDV AG als Schnittstelle zwischen Versicherungsgesellschaft und Makler vor mehr als nur einer großen Herausforderung: Die Konzentration auf Kernkompetenzen und Kernprozesse, Optimierung von nicht profitablen Beständen, die Automatisierung und Anpassung ihrer Prozesse und Flexibilisierung von Vertriebswegen sind nur einige Bereiche, die es zu meistern gilt. Die SDV AG nimmt einem selbstständigen Versicherungsmakler die administrativen Aufgaben ab, bietet optimale Unterstützung im Vertrieb, stellt Softwarelösungen bereit und schafft so für den Makler entsprechende Freiräume. Ein Servicebaustein für die Kooperationspartner des Dienstleisters ist die Pflege und rechtssichere Dokumentation des gesamten Schriftwechsels, sowie aller Versicherungsunterlagen der Versicherungsnehmer in einem einheitlichen Bestandsführungssystem (IWM FinanzOffice).

Automatisierte Verarbeitung von Massendokumenten

Die stetige Expansion des Unternehmens, einhergehend mit einem permanenten Bestandswachstum, hat zur Folge, dass der höhere Verwaltungsaufwand und die steigende Anzahl der zu verarbeitenden Poststücke kontinuierlich zunehmen. In der Unternehmensphilosophie und in der täglichen Arbeit der SDV AG werden dem Kooperationspartner über das Bestandsführungssystem 100 Prozent aller Informationen aus dem anfallenden Schriftverkehr zur Verfügung gestellt. Eine derart hochwertige Postverarbeitung ist allerdings als reine Servicekomponente zu betrachten und nicht als Standard zu



Die Erfassung von Massendokumenten kostet Zeit, die anderenorts fehlt

sehen, da hier für das Unternehmen nur Aufwand, aber kein Erlös entsteht. Im Durchschnitt liegt die Verarbeitung von vielen gleichartigen Schriftstücken (sog. Massendokumenten) je Mitarbeiter bei etwa 150 Dokumenten pro Tag. Folglich bleibt bei gleichbleibender Mitarbeiterzahl weniger Zeit für einen qualitativ hochwertigen Service, da die Zeit in die Erfassung und Verarbeitung der anfallenden Post investiert werden muss. Doch gerade stets freundliche, sowie kompetente Mitarbeiter – fachlich und marktorientiert „up-to-date“ mit vorherrschendem Servicegedanken – ist das, was die SDV AG auszeichnet und von der Konkurrenz abhebt. Wie also eine entsprechende Entlastung für die Mitarbeiter schaffen? Ist es möglich die steigende Anzahl der Dokumente in der Masse zu bewältigen und die entsprechende Verarbeitung mit hoher Qualität und Wahrung des Servicegedankens zu gewährleisten?

Strukturwandel: die SDV als „Verwaltungsfabrik“

Die Lösung liegt in einer Optimierung und Flexibilisierung von Prozessen und Organisationsstrukturen auf Basis effizienter IT-Lösungen: Die IT muss in einem noch höheren Maß einen messbaren Beitrag zum Wachstum und zum Unternehmenserfolg leisten. Das bedeutet, sich hier verstärkt an den Geschäftsprozessen zu orientieren und so die „Industrialisierung“ und Automatisierung von Versicherungsprozessen voran zu treiben: vor

allein die automatisierte Dokumentenverarbeitung erweist sich, in Bezug auf die zunehmende Postbearbeitung basierend auf OCR und maschineller Verarbeitung der Inhalte im Bestandsführungssystem, als notwendiger Schritt in Richtung „Strukturwandel“.

Aus einer Vision wird Realität

Im Januar 2015 fiel der Startschuss für die Umsetzung einer Massenverarbeitung über einen automatisierten Scanprozess bzw. den Austausch von Datensätzen mit einer direkten Vernetzung der Technik der Versicherungsgesellschaften, die einen konstanten Datenfluss und eine entsprechende Verarbeitung ermöglicht. Die Softwarelösung IWM CleverMove wurde so konzipiert, dass anhand des Poststücks die notwendigen Daten extrahiert und automatisch alle versicherungstechnischen Prozesse im Bestandsführungssystem verarbeitet werden. Dadurch bedarf es keiner aufwändigen Verarbeitung und manuellen Erfassung durch den Mitarbeiter. Die Verarbeitungsdauer liegt bei wenigen Sekunden je Dokument und verarbeitet so mehrere tausend Dokumente pro Tag. Zudem ist die bisherige, manuelle Verarbeitung von Massendokumenten unrentabel, da ein zu hoher Kostenaufwand den dafür ausbleibenden Erträgen gegenübersteht. Bei einer manuellen Verarbeitung liegt je nach Dokument und Bearbeitungsaufwand bzw. Mitarbeiter der Kostensatz pro Dokument bei ca. 2 bis 3 Euro. Der Kostensatz bei der maschinellen Verarbeitung durch IWM CleverMove liegt unter 10 Cent¹ und hat somit, neben der Zeitersparnis, einen deutlichen wirtschaftlichen Mehrwert für das Unternehmen. Die Software schreibt die anhand der Templates aus den Dokumenten extrahierten Daten in eine XML Datenstruktur, welche von beliebigen anderen Programmen eingelesen und verarbeitet werden kann. Das bedeutet, dass IWM CleverMove auch unabhängig vom IWM FinanzOffice betrieben werden kann.



Bildquelle: tashaturvango

Die aufwändige Verarbeitung und manuelle Erfassung durch den Mitarbeiter entfällt im Prozess

Die Vereinfachung der Arbeitsschritte und die Reduzierung der Komplexität durch Standardisierung der Prozesse und eine effizientere Arbeitsteilung entlang der Wertschöpfungskette gewährleistet die qualitative Verarbeitung der Masse. Die Initiierung und Umsetzung der neuen Softwarelösung erfolgt zwischen der SDV AG und der IWM Software AG. Eine derartige Automatisierung erforderte eine enge Zusammenarbeit zwischen der SDV AG und ihrem langjährigem Partner. Die Einführung und Nutzung von

IWM CleverMove stellt den nächsthöheren Schritt in Richtung „High-Level Technisierung“ im Dienstleistungssegment dar. Durch die neue Softwarelösung geht die SDV AG als Vorreiter den Weg von einer funktionsorientierten zu einer prozessorientierten Organisation. ■

Autorin:
Isabell Müller,
SDV AG

1) Quelle Kalkulation / Kostensatz der IWM Software AG

Technische Hintergründe IWM CleverMove

IWM CleverMove ist eine Software zur Datenextraktion aus beliebigen PDF-Dateien. Dazu verwendet IWM CleverMove OCR Technologie von ABBYY Software Ltd. Anhand vordefinierter Schablonen (sog. Templates) werden aus den Dokumenten fest definierte Informationen extrahiert und in Form einer XML-Datenstruktur zur Verfügung gestellt. Die Templates besitzen einen gewissen Grad an Flexibilität, so dass die zu extrahierenden Informationen nicht immer an exakt der gleichen Stelle des Dokuments stehen müssen, sondern anhand von Suchbegriffen im Dokument identifiziert werden.