

EFFIZIENTE VERTRIEBSPROZESSE DANK PROCESS-MINING

Langfristiger Vertriebs Erfolg braucht effiziente Prozesse. Durch die Abhängigkeiten zwischen den Prozessgruppen wird ihre Steuerung immer komplexer. Mit Process-Mining gewinnen Sie Transparenz über Ihre Vertriebsprozesse zurück, passen sie an sich ändernde Anforderungen an und steuern sie nachhaltig.

Vertriebsprozesse im Umbruch – die Ursachen

Das Vertriebsumfeld der Versicherer ändert sich radikal und verlangt ungewohnt kurze Anpassungszyklen. Die Herausforderungen gruppieren sich in drei wesentliche Handlungsstränge:

- 1 Technologiewandel**
Neue und zusätzliche Technologien in Front- wie Backends verändern ganze Unternehmensarchitekturen. Es gilt, den Überblick zu bewahren und Synergien zu nutzen statt parallele Prozesslandschaften zu entwickeln. Angestrebte Kostensenkungen und Automatisierungen erfordern Planung mit Weitblick, da technologische Erweiterungen die umfangreiche Überprüfung der zugrundeliegenden Prozesse nach sich ziehen.
- 2 Ganzheitliche Beratung**
Neue Regularien verlagern schon heute den Beratungsprozess von reiner Produkt- hin zu ganzheitlicher Kundenberatung. Daher braucht jeder Kundenkontaktpunkt eine lückenlose, aktuelle Übersicht aller Kundendaten – zu jeder Zeit an jedem Ort. Hierdurch verschwinden Datensilos zugunsten völlig neuer Datenmodelle.
- 3 Vertriebswegestrategie**
Klassische Absatzkanäle wie Makler- und Exklusivvertrieb punkten bei Kunden weiterhin sehr stark und brauchen daher hochperformante Prozesse. Auch Investitionen in Kooperations- und Direktgeschäft wachsen spürbar und müssen völlig neue Prozesse an relevanten Knotenpunkten vernetzen, etwa das Kundenportal mit dem Vertriebs-CRM oder die Online-Antragsstrecke mit dem Vergütungssystem, schon um reine Betreuungsleistungen der Vermittler zu incentivieren.

Ihre Vertriebsprozesse – unser Fokus

Effiziente End-to-End Vertriebsprozesse sind für die Wertschöpfung im Versicherungsvertrieb und damit für alle Abläufe im Geschäftsprozess unerlässlich. In der Praxis werden alle Prozessschritte, die sich auf die beteiligten Portale, Plattformen, Front- und Backendsysteme erstrecken, komplett analysiert. Nachfolgend einige exemplarische Teilprozesse:

Antragsprozesse beinhalten alle Prozesse der Antragsentstehung und Verarbeitung: Tarifierung, Plausibilitätsprüfung, Bonitätsprüfung, Nachbearbeitung, Policierung.

Vertragsprozesse beziehen sich auf das Vertragsmanagement und umfassen somit alle Aktivitäten an bestehenden Verträgen entlang der Backend- und Folgesysteme: Geschäftsvorfallbearbeitung, Inkassofortschreibung, Beitragseinzug, Beitragszuordnung zum Vertrag, Mahnwesen.

Supportprozesse umfassen die operative und vertriebliche Unterstützung der angeschlossenen Vertriebseinheiten: Kundendatenanalyse, Kampagnenaussteuerung, KPI-gestützte Erfolgskontrolle/Bewertung, Anpassung des Routings von Inboundanfragen.

Recruiting- und Onboardingprozesse sind für die erfolgreiche Vermittlergewinnung und Administration unerlässlich: Vermittler-Eignungsprüfung (u.a. Berufserlaubnis nach § 34 d GewO), Anlage im Personal-, Vermittlerverwaltungs-, Controlling und Provisionssystem, Einrichtung von Portal- und CRM-Tool-Zugängen.

Provisionsprozesse umfassen Bewertung, Berechnung und Abrechnung von unterschiedlichen Provisionsarten: Die Bereitstellung der Bestands- und Vermittlerinformationen, Provisionsermittlung, Berücksichtigung von Fachregeln (Anrechnung, Kürzungen, Staffeln etc.), Verbuchung.

Die Herausforderung – Prozesstransparenz? Fehlanzeige!

Für interne Prozessabbildungen nutzen Versicherer oft nur grobe Modellprozesse mit überholten oder unvollständigen Kennzahlen. Da die meist grobkörnige Dokumentation nur allgemeine Prozessschritte erfasst, klaffen Modell und reale Prozesse oft so weit auseinander, dass nur eine völlig neue IST-Analyse eine qualifizierte Bewertung möglich macht. Die Datenmenge und einzelne Auswertungstools verstellen den Blick auf das Wesentliche und erlauben nur wenig belastbare Aussagen.

Doch wie lassen sich Prozessketten – idealerweise automatisiert und ressourcenschonend – umfangreich analysieren und bewerten? Hier greifen Echtzeiten der Prozesse und Systeme. Sie allein erlauben detaillierte Aussagen zur Prozessfähigkeit und Potentialen. Mit Process-Mining helfen wir daher Ihr Unternehmen so zu steuern, dass Ihr Vertrieb jede Herausforderung meistert.

Das Ziel – ganzheitliche Abbildung des Kundenzyklus

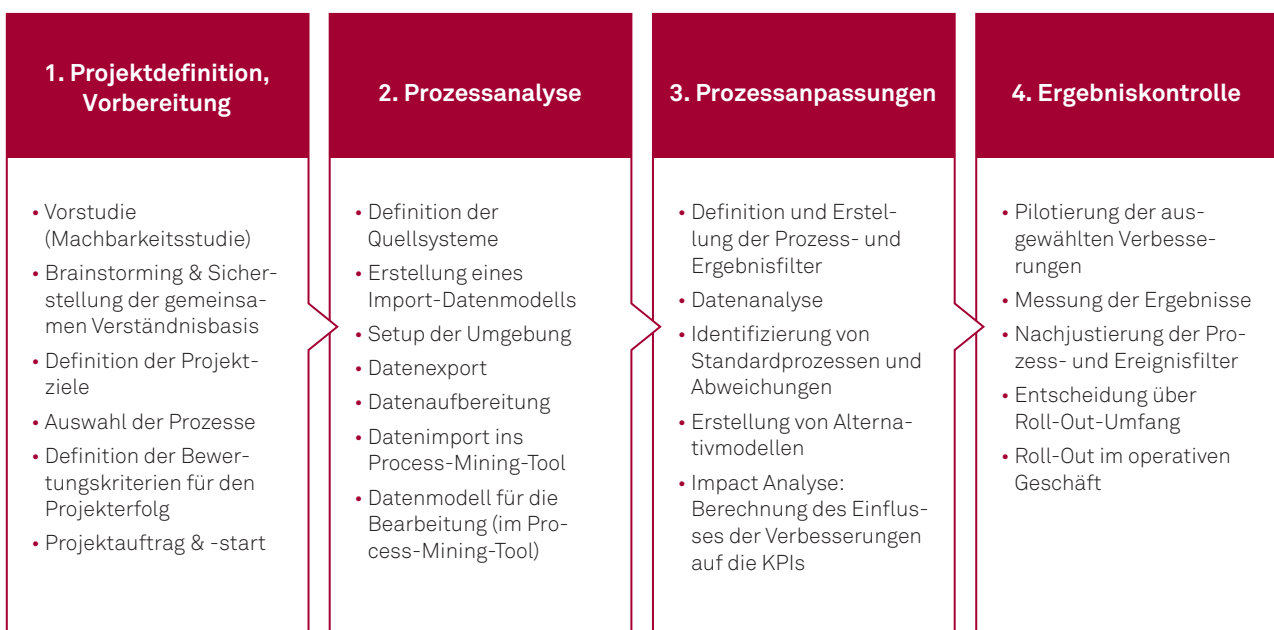
Ausgehend vom Kunden integrieren wir Ihre Prozesse in unterschiedlichen Kanälen. Zum einen automatisieren wir nahezu vollständig Ihre Online-Kanäle; zum anderen erleichtern unterstützende Technologien für personelle Vertriebswege ihren Vermittlern das Beratungsgespräch und entlasten sie von administrativen Aufgaben.

Technologisch wie prozessual bilden wir also den gesamten Kundenzyklus von Beratung, über Policierung und Bestandsführung bis hin zum Leistungsfall ab.

Der Weg – Detaillierte Messung und Bewertung der Einflussgrößen

Da wir zentrale Prozess-Einflussgrößen detailliert messen und bewerten, finden wir Potenziale und Handlungsfelder. Anhand solcher Datensammlungen und Auswertungen analysieren wir Ihre Geschäftsprozesse und passen sie Ihren Vertriebsbedürfnissen an. Prozesse sind das Herzstück der Unternehmung. Daher prüfen wir kritisch all Ihre Vertriebsprozesse – ob beim Rollout oder turnusmäßig im Nachgang – auf Profitabilität und Effizienz und stärken sie ganz konkret.

Unsere Process-Mining-Methodik im Überblick



Process-Mining schafft Durchblick

Process-Mining liefert Ihnen die wissenschaftliche Grundlage für Business-Entscheidungen. Methodisch analysieren, bewerten und unterfüttern wir fehlende Hintergründe, die Ihre Prozesse oder Prozessbestandteile ineffizient machen. Hierfür erstellen wir Datenmodelle, die auf Ihre Auswertungsanforderungen angepasst werden und werten basierend auf diesen Modellen Ihre Prozesse aus.

Per Process-Mining bündeln wir generische Daten aus allen verfügbaren Systemen in dem von uns eingesetzten Prozessanalysetool, um vorhandene Abläufe zu erkennen, zu überwachen und zu verbessern. Die Schlüsseldaten der Prozesse analysieren wir per künstlicher Intelligenz, um die Zusammenhänge der einzelnen Prozessschritte sowie die Ereignisreihenfolge zu erkennen und diese dann grafisch darzustellen. Somit bilden wir End-to-End-Prozesse mit all ihren Instanzen ab – auch über mehrere IT-Systeme hinweg – und finden schnell und präzise Ihre Engpässe.

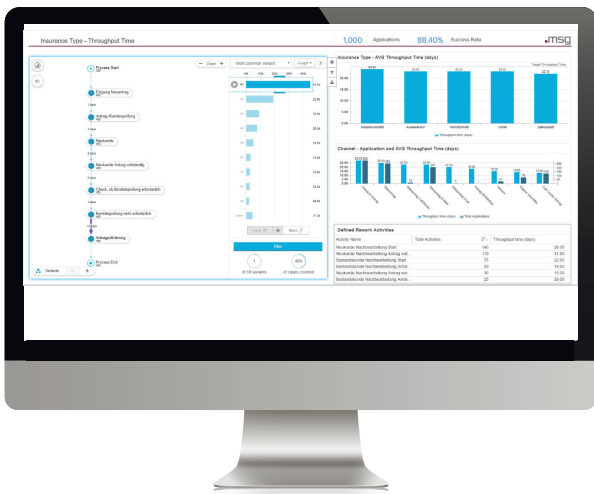


Abb. 1: Durch den Einsatz von Process-Mining-Tools (beispielsweise Celonis) ist es möglich, die Dauer der einzelnen Prozessschritte grafisch abzubilden und zusätzliche, für das Verständnis relevante Statistiken und KPIs aufzuzeigen.



Abb. 2: Die im Dashboard einstellbaren Datenauswahl-Filter zur Prozessvisualisierung sind sehr flexibel und intuitiv zu bedienen. Dadurch sind mit wenigen Mausklicks verfügbare und relevante Daten, wie Produkttyp, Vertriebskanal, sogar einzelne Prozessschritte, gegen alle eingestellten KPIs einfach abzugleichen und passende Handlungsalternativen – wo nötig – abzuleiten.

Kernvorteile von Process-Mining

- KI-automatisierte Ermittlung und Visualisierung komplexer Prozesse: Samt Instanzen (Abweichungen), Ausnahmen (Abzweigungen), Grundfrequenzen (Häufigkeiten) und sonstiger Datenbestand-Statistiken
- Operative Verbesserung: dank KPI-Messung, standardisierter Geschäftsprozesse, einzeln vereinfachter Prozessabläufe und erkenntnisreicher Datenauswertung
- Harmonisierung von Business und IT: Dank vereinfachter technischer Anforderungen sowie visualisierter Prozessziele und -abläufe
- Hohe Effizienz (Kosten, Nutzen, Qualität): Dank gezielter Analyse und Handlungsableitung

Gerne erläutern wir Ihnen konkrete Einsatzmöglichkeiten und Potentiale durch den Einsatz von Process-Mining. Sprechen Sie uns an.



Steffen Bolenius

Bereichsleiter
Insurance Business Consulting
+49 173 300 85 22
steffen.bolenius@msg.group



Andreas Stollenwerk

Abteilungsleiter
Insurance Business Consulting
+49 152 01 50 34 51
andreas.stollenwerk@msg.group

msg systems ag

Robert-Bürkle-Straße 1 | 85737 Ismaning/München | Telefon: +49 89 96101-0 | www.msg.group | info@msg.group