

Dunkelverarbeitung – keine Blackbox für Versicherungen

Vollautomatisierte Prozesse – oder Dunkelverarbeitung, wie es originär in der Assekuranz heißt – sind mittlerweile Standard in den IT-Abteilungen der Versicherungsunternehmen. Doch zahlreiche Herausforderungen, sei es auf technischer Seite oder aufgrund von Einwänden der Fachbereiche, machen die Prozessautomatisierung zu einem fixen Punkt auf der Agenda der IT-Verantwortlichen.

Am 2. und 3. Februar 2016 führten die Versicherungsforen Leipzig daher die 1. Fachkonferenz „Dunkelverarbeitung und Workflowunterstützung in Versicherungen“ durch.

Unter der fachlichen Leitung von Dr. André Köhler kamen über 120 Experten aus der Assekuranz in Leipzig zusammen und diskutierten die Entwicklungen und die Möglichkeiten der technischen Umsetzung von halb- und vollautomatischen Prozessen.

Vor dem Hintergrund der fortschreitenden Digitalisierung und der Fülle der bestehenden technischen Möglichkeiten sind die Unternehmen zum Umdenken gezwungen. Es gibt viele Gründe, die es erfordern, Prozesse zu optimieren und zu automatisieren. Neben dem anhaltenden Kostendruck entsteht durch die Industrialisierung in der digitalen Welt immer mehr Wissen, das für Unternehmen im Allgemeinen und Versicherer im Speziellen kaum mehr fassbar ist. Die Fülle des Wissens und der technischen Möglichkeiten zwingt zur Spezialisierung. Die (Prozess-)Automatisierung und der Einsatz von Technologie ermöglicht es dabei die Komplexität weiterhin zu beherrschen und sich auf andere Aufgaben zu fokussieren.

Viele Versicherer haben dies erkannt und arbeiten seit Jahren an Lösungen, mit denen sie ihre Kernprozesse vollständig oder teilweise automatisieren. Auf der Fachkonferenz „Dunkelverarbeitung und Workflowunterstützung in Versicherungen“ teilten unter anderem Vertreter aus den Häusern ARAG, Westfälischen Provinzial, Wüstenrot & Württembergische, Generali, Helsana, VBL, LVM und der Grundeigentümer Versicherung ihre Erfahrungen aus dem Bereich Dunkelverarbeitung mit dem Auditorium. Übereinstimmend wurde berichtet, dass durch die Realisierung von Automatisierungspotenzialen Prozesse beschleunigt, die Qualität erhöht und Kosten gesenkt werden konnten. Steffen Gerull (Generali Versicherung) betonte in seinem Vortrag, dass eine Voraussetzung für die erfolgreiche Automatisierung in erster Linie jedoch die genaue Kenntnis über die eigenen Prozesse und Arbeitsabläufe ist.

Dr. Christian Brandt (Westfälische Provinzial Versicherung) sowie Klaus Jomrich (Württembergische Versicherung) und Michael Kötzle (W + W Informatik) gaben weiterhin zu bedenken, dass man sich von dem Gedanken, alle Aufgaben und Systeme gleichzeitig automatisieren zu wollen, frei machen muss. Ein Projekt sei auch dann erfolgreich, wenn die einzelnen Teilschritte sukzessive umgesetzt werden. Eine Abwägung von Kosten, Nutzen und Zeit sei dabei essentiell. Eine wesentliche Herausforderung neben der eigentlichen Prozessautomatisierung betonten Tobias Berens und Thomas Voß (Grundeigentümer Versicherung). Von dem Wandel, den eine Prozessautomatisierung hervorruft, sind natürlich auch die Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit betroffen. Diese müssten daher von Anfang an mit ins Boot geholt werden, um die Akzeptanz der Systeme zu sichern. Auch Urs Zellweger (Helsana Versicherungen) und Dr. Holger Rommel (Adcubum) hoben hervor, dass neben der Systemeinführung vor allem auch die interne Organisation auf die neuen Prozesse umgestellt werden muss.

Als Fazit der zweitägigen Veranstaltung lässt sich festhalten, dass das Beherrschen der systemischen Prozesskomplexität ein Muss ist, um heute am Markt zu bestehen. Versicherungsunternehmen können durch Dunkelverarbeitung Prozesse verschlanken, vereinheitlichen und automatisieren. Dies führt letztendlich nicht nur zu einer weiteren Professionalisierung der IT, sondern setzt in den Fachbereichen auch Ressourcen für andere Aufgaben frei.

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«.