

# Prozess- und Workflowoptimierung durch konsequente Integration zum Frontoffice

Renke Luers – Projektleiter, BISS GmbH

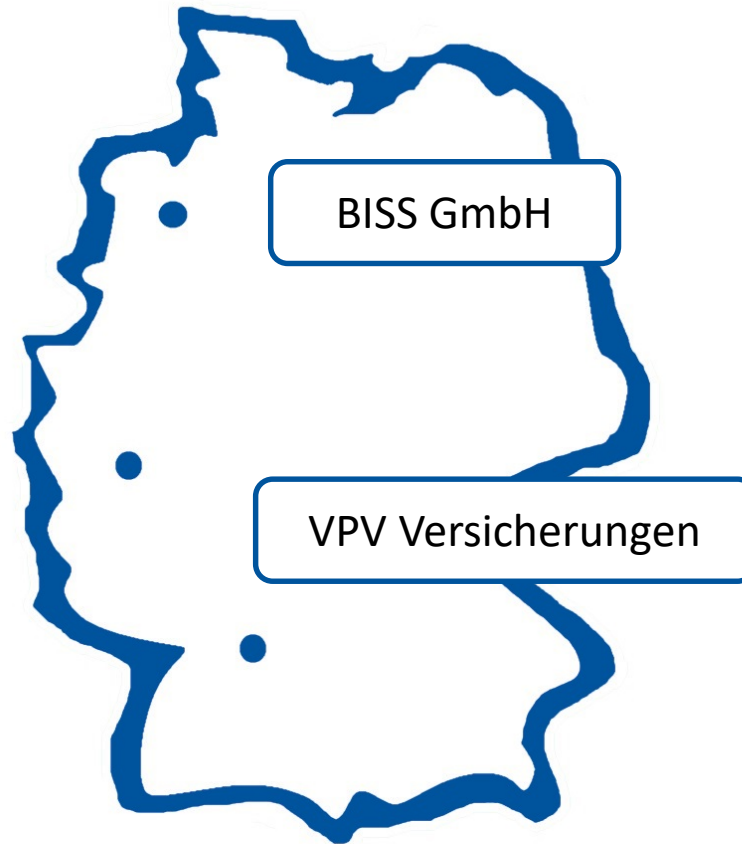
Jürgen Reinsch – Leiter IT / CIO, VPV Versicherungen



**BISS**

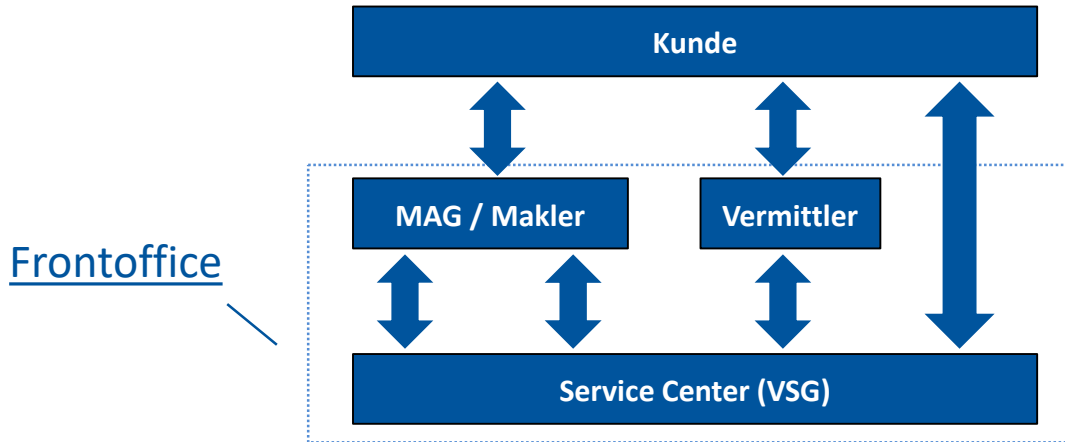
Messekongress IT für Versicherungen, Leipzig 29. / 30. November

## Beteiligte Unternehmen



# Aufgabenstellung bei der VPV

- Aufbau eines Frontoffice-Systems. Frontoffice = Vertrieb + Service



- Kundenerwartung: Einheitliche Bearbeitung seiner Anliegen
- Konsequenz: Durchgängige technische Plattform und einheitliche Prozesse

# Bei der VPV rückten die IT-Systeme von ID und AD zusammen

Go-Live in 10/2013

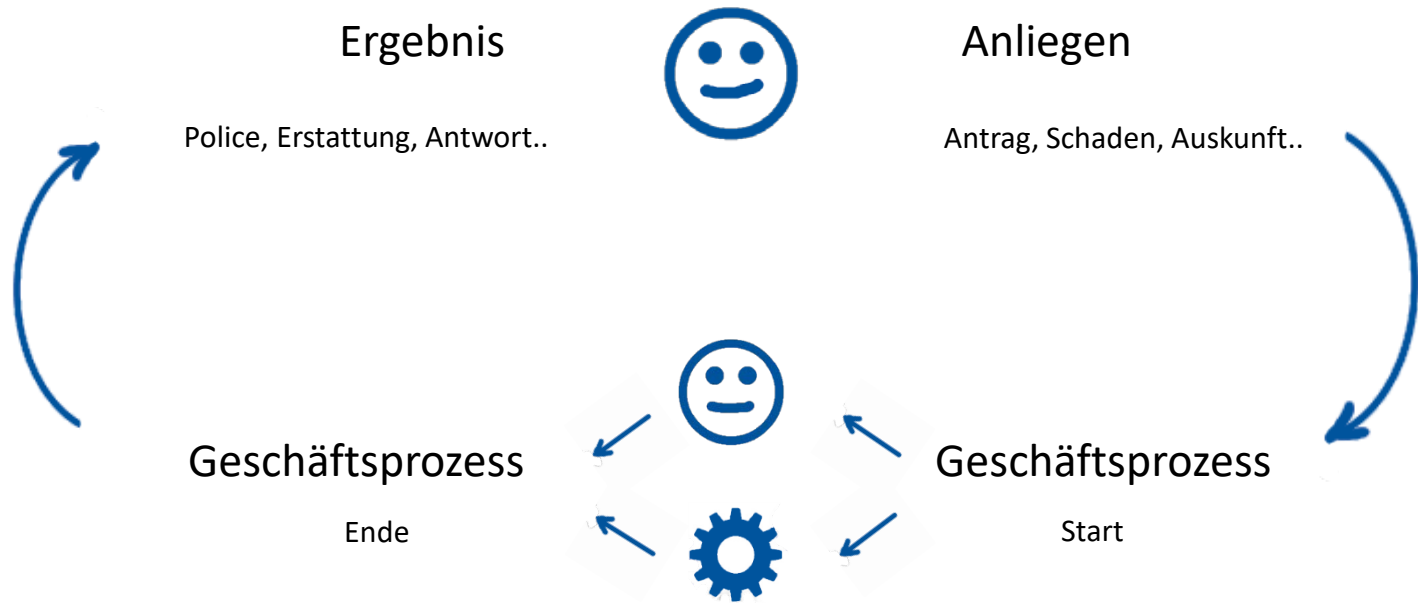
Basis für die Anwendungen des Frontoffice ist das vorhandene VIP auf Basis der BISS-Technologie	VPV setzt für die AO, die Makler und das Service-Center ein Frontoffice-System ein	ID, AD und Makler/MAG nutzen das identische System
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ FO.VIP = Anwendung(en) für AO und Makler</li> <li>▪ FO.SCOUT = Anwendung für Service-Center</li> <li>▪ Das FO hat eine technische Basis und nutzt technische und fachliche Komponenten gemeinsam</li> </ul>	<p>Z.B. für</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kunden-/Vertrags-/Schaden-/Leistungs-/Vorgangssichten (=&gt; 360° Sicht)</li> <li>▪ Erstellung von Angeboten</li> <li>▪ Bearbeitung und Dokumentation von Vorgängen</li> </ul>	<p>wodurch z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnittstellen und Datenübertragungen entfallen</li> <li>▪ Infos/Änderungen/Beauftragungen/usw . (im Online-Modus) für alle in Echtzeit verfügbar sind</li> <li>▪ durchgängige Unterstützung der Prozesse ermöglicht wird</li> <li>▪ es eine Plattform gibt, welche die Möglichkeit für Prozessverbesserungen zwischen AD und ID erleichtert</li> </ul>

➔ Daraus ergab sich auch die Anforderung, dass Workflows

- durch Fachadministratoren flexibel administrierbar
- und zur Laufzeit änderbar sind

➔ Das Workflow-System (als Komponente des Frontoffice-Systems) ist der Schwerpunkt dieses Vortrags

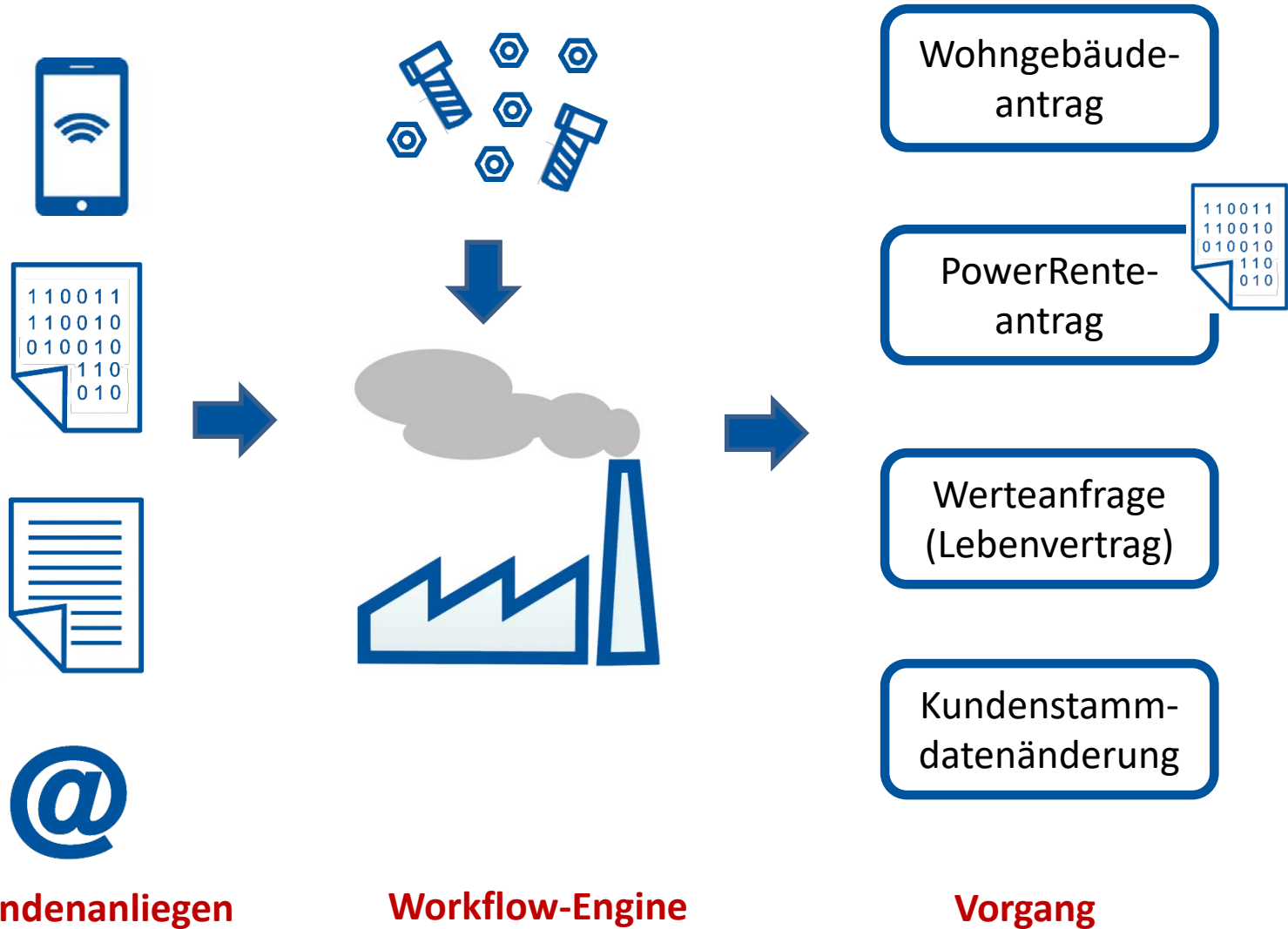
# Typischer Ablauf eines Geschäftsprozesses



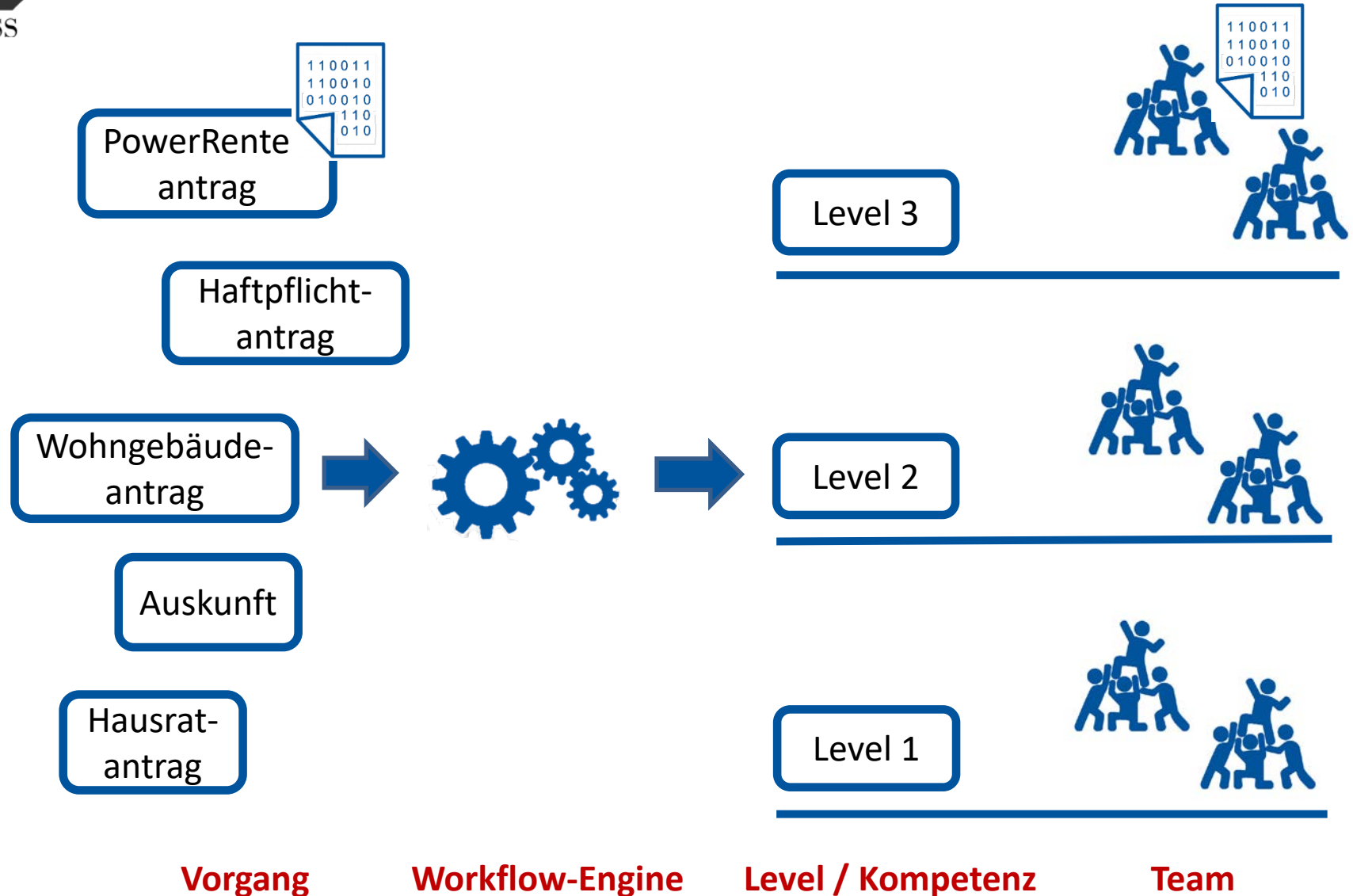
## Kundeninteraktion

- Anliegen wird überführt in einen Geschäftsprozess
- Bearbeitung erfolgt von Mitarbeiter(n) oder maschinell
- Geschäftsprozess endet mit einem Ergebnis

# Vorgangsanlage anhand Anliegen + Unternehmensprozesse




# Routing anhand Teamkompetenz + Teamauslastung



# Vorgänge werden in Arbeitslisten dargestellt

Arbeitsliste KS\_31S\_RP

Vorgänge 1 bis 19 von 19

Vorgang	Prio	Status	Kanal	Zugew.	Bearb. AS	Vorgangstyp	Subvorgangstyp	Arbeitsschritt	AS erstellt	Partner
<a href="#">14240282</a>	Mittel	Offen			0000001	Neuantrag Leben	Power-Rente	Prüfen und Bearbeiten	04.11.2016	



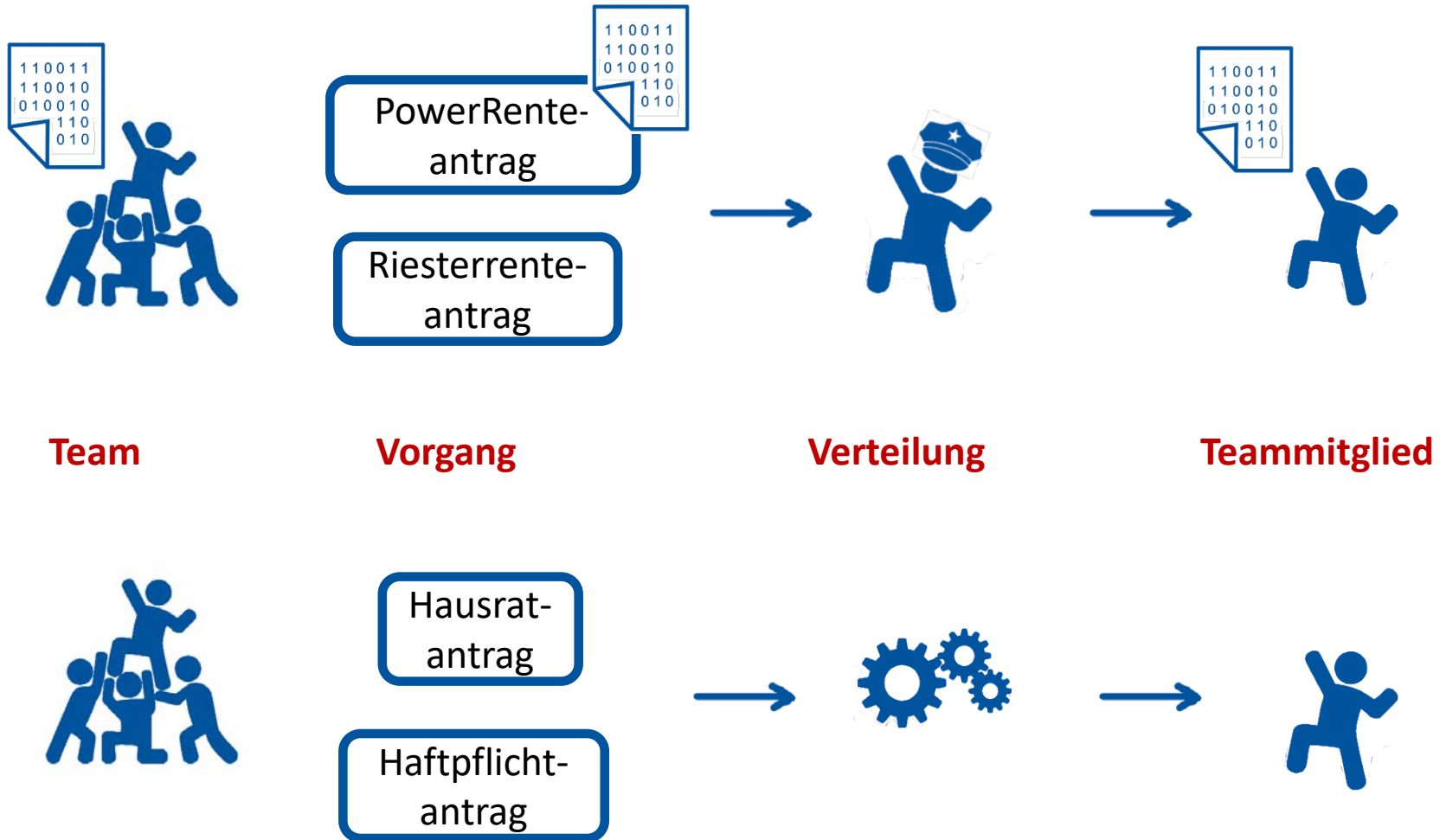
VN wünscht Änderung der Berufsgruppe -> bitte prüfen und ggfs. umstellen



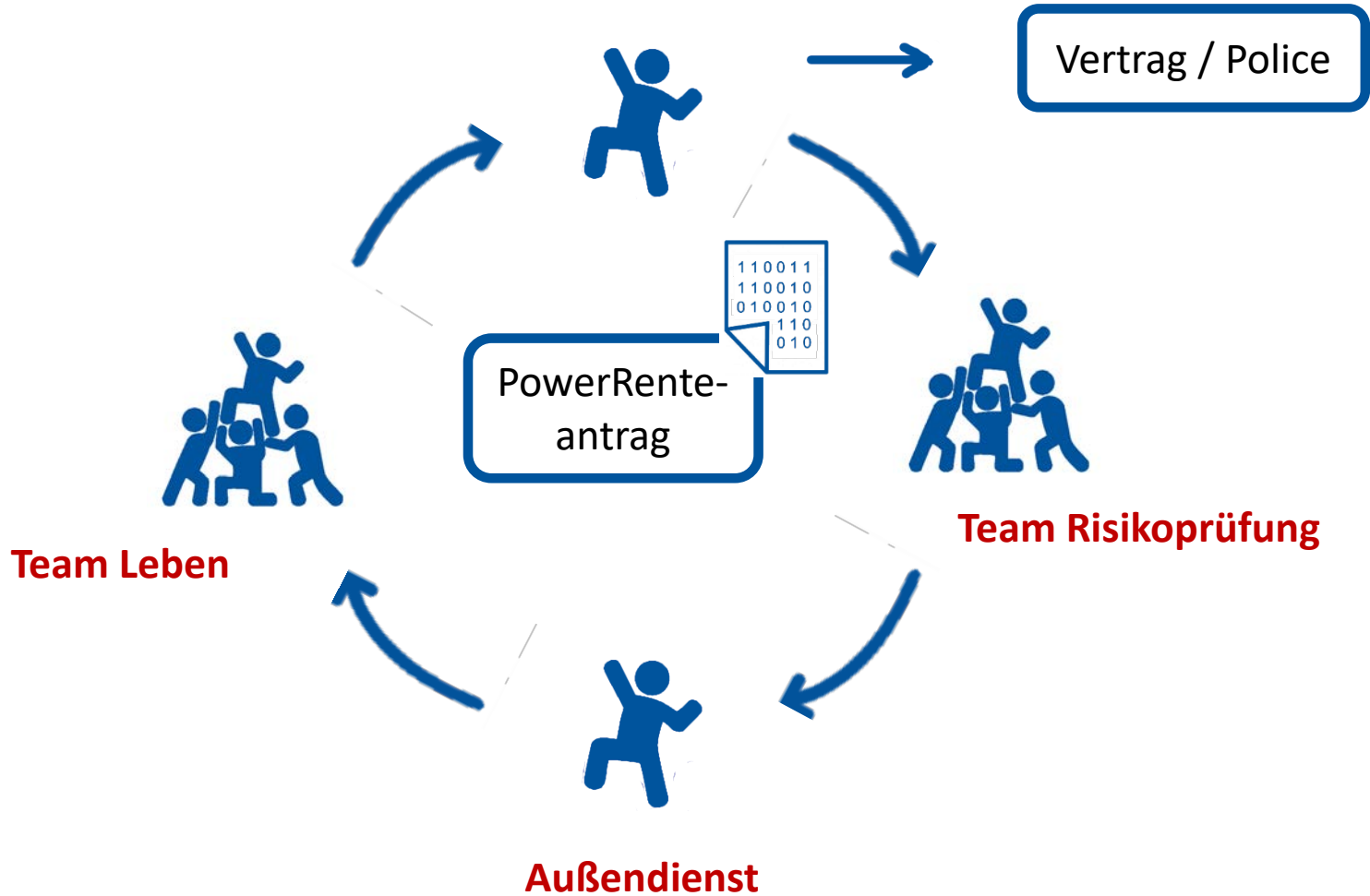
Arbeitsliste: Kundenservice Level3 Team1 Stuttgart - Risikoprüfung



# Vorgangsverteilung durch Teamleiter oder maschinell




# Vorgangsbearbeitung durch Mitarbeiter



# Workflow-System liefert Vorgangsdaten für die 360 °- Sicht

FirstScreen | Verträge | Vorgänge | Kontakte | Schäden | Partner | Betreuer / BD / LD

**Vorgänge**

Akt.	Vorgang	Prio	Subtyp	VSNR	Tarif...	Status	Bea...	Letzte Änd.	WE	L	Erstellt am	WV
	14240282	Mittel	Power-Rente	>		Offen	000...	04.11.2016			04.11.2016	

```

110011
110010
010010
  110
  010

```

360 ° Kunde + Vorgänge + Verträge + Dokumente + Schäden ...  
 Bearbeitung inkl. Telefonlink + Backend + Office

# Werkzeuge [Dialoge] für den Prozessmanager



Vorgangsspezifikation (Prioritäten, Fristen, Bearbeitungsplan..)

Vorgangsanlage (Eingangsdaten + Kontextdaten -> Vorgängen)

Routingspezifikation (Kontextdaten -> Teams)

Benutzerverwaltung + Teamdefinition

Mitarbeiterkennzahlen  
(Arbeitszeiten + Zuständigkeiten)



# Vorgangsspezifikation [Dialog] für die Power-Rente

## Vorgangsmetadaten bearbeiten


Attribute des Vorgangs (einmalig je Vorgang)



Vorgangstyp	<input type="text" value="Neuantrag Leben"/>
Subvorgangstyp	<input type="text" value="Power-Rente"/>
Mandant	<input type="text" value="VPV"/>
Kundenberater vs. Team	<input type="text" value="Team"/>
AD-Information (Storno)	<input type="text" value="Nein"/>
Fristverlängerung	<input type="text" value=""/>
Priorität	<input type="text" value="Mittel"/>
Schnellvorgang	<input type="text" value="Nein"/>
Mussvorgang	<input type="text" value="Nein"/>
Postverteilliste	<input type="text" value="Nein"/>
Max. Bearbeitungsdauer	<input type="text" value="8"/> Tage (Rotphase)
Gelbphase	<input type="text" value="7"/> Tage
Autom. Priorisier. Vorgang	<input type="text" value="Nein"/>

Bearbeitungshinweise

- Vorgänge zur Laufzeit ändern + erweitern

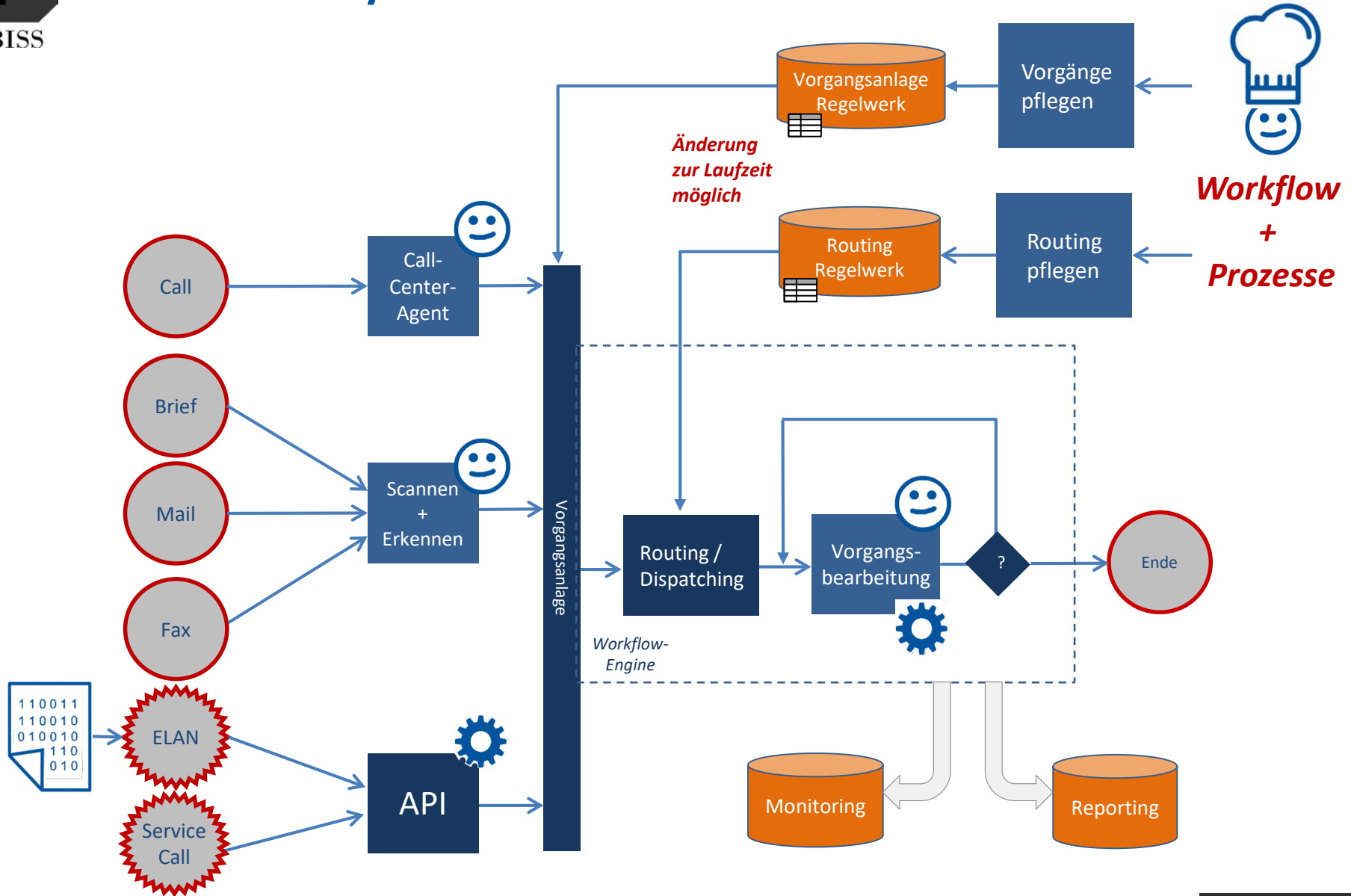
# Routingspezifikation [Dialog] für die Power-Rente



Vorgangstyp	Subvorgangstyp	Kanal	Produktgeber	BU-Jahresrente	Risikoprüfung	Teamkategorie
<p><u>„Pfade“ ins Datenmodell</u></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: left; width: 45%;"> <p> <b>BU-Jahresrente</b> Vorgang.AusloesenderKontakt.BUJahresrente</p> <p> <b>Risikopruefung</b> Vorgang.AusloesenderKontakt.NormaleAnnahme</p> </div> <div style="text-align: center; width: 10%;"> <p>↑</p> <p>↑</p> </div> </div>						

- Regeln zur Laufzeit ändern + erweitern
- Attribute (Spalten) zur Laufzeit ändern + erweitern

# Workflow-System im Überblick



## **BISS GmbH**

Marie-Curie-Straße 4  
26129 Oldenburg

Telefon: +49 (0) 441 / 36 10 76-0

Fax: +49 (0) 441 / 36 10 76-99

Web: <http://www.biss-net.com>

E-Mail: [vertrieb@biss-net.com](mailto:vertrieb@biss-net.com)



**BISS**

Evolutionäre Ideen für Ihre Software