



## Geschäftsprozesse in der Versicherungsindustrie

### Geschäftsprozesse sichern die Wettbewerbsfähigkeit

Auf die Wettbewerbsfähigkeit einer Versicherung haben heute vielfältige Faktoren Einfluss. Kürzer werdende Produkt-Entwicklungszyklen, gestiegene Anforderungen der Versicherungsnehmer oder die Notwendigkeit einer schnelleren Abwicklung im Schadenfall sind nur einige davon.

Um im Wettbewerb bestehen zu können, sind zeitnahe Anpassungen der Prozesse als auch der eingesetzten Softwaresysteme zwingend erforderlich.

### Soll- und Ist-Situation

Im Idealfall steht vor der Einführung neuer Anwendungslösungen eine detaillierte Analyse der Ist-Prozesse. Nur ein einheitliches und methodisches Vorgehen stellt sicher, dass die Potentiale einer neuen Lösung voll genutzt werden können und zu zielführenden und effizienten Geschäftsprozessen führen.

Oftmals wird die grundlegende und gewissenhafte Dokumentation der Kern- und Führungsprozesse, die für die Sicherstellung von Qualität und Effizienz der angebotenen Finanzdienstleistung ausschlaggebend ist, außer Acht gelassen.

### TrustedData

An dieser Stelle unterstützt SoftSolutions umfassend mit der unternehmensweiten Anwendungslösung TrustedData.



TrustedData ist ein Werkzeug für die differenzierte Business-Analyse, mit der Kern- und Führungsprozesse kritisch analysiert und hinterfragt werden können. Aus den gewonnenen Ergebnissen lässt sich eine neue Zielprozesslandschaft professionell ableiten, die als Vorgabe für die neuen Abläufe und für die qualitative und effiziente Anpassung der Softwaresysteme dient.

### Prozess-Landschaften mit TrustedData

In den Softwaresystemen der Versicherungsunternehmen ist eine Vielzahl von Geschäftsprozessen hinterlegt. Die Business-Analyse in derart komplexen Systemen erfordert eine Methodik, die eine ganzheitliche Sicht auf die relevanten Prozesse in der Versicherungsindustrie gewährleistet, ohne die dabei erforderlichen Detaillierungsmöglichkeiten zu vernachlässigen.

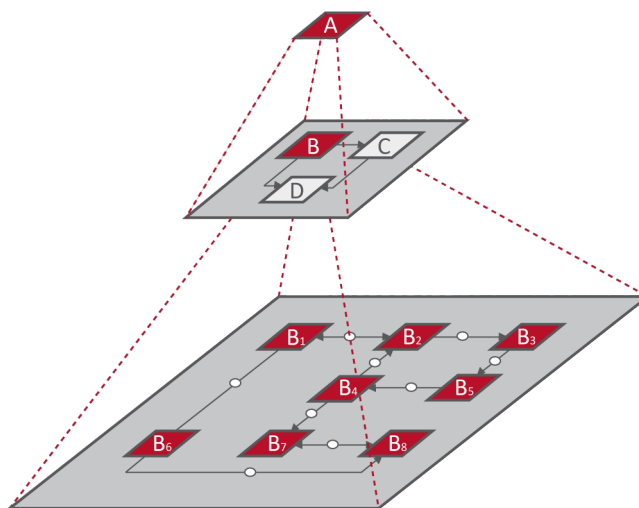


Abb. 1: Process Landscape mit TrustedData

TrustedData implementiert die Methode des *Process Landscapings* und unterstützt die Arbeit des Analysten auf vielfältige Weise:

- Identifikation von Kern- und Führungsprozessen
- Sukzessive Verfeinerung der Prozesstiefe
- Visualisierung der Prozesslandschaft
- Explizite Modellierung von Schnittstellen zwischen Geschäftsprozessen
- Modellierung von Prozessdetails nur an den erforderlichen Stellen

Das Ergebnis der Analyse mit TrustedData ist eine Prozesslandschaft, die als grundlegende Basis für die Anforderungsdefinition des neuen Anwendungssystems dient.



## Vorgehensmodell mit TrustedData

### Determinierung der relevanten Geschäftsprozesse

Zu Beginn werden die Prozesse der Kernaktivitäten, d.h. Kern-, Führungs- und Unterstützungsprozesse in Form von Prozess-Clustern mithilfe von TrustedData identifiziert und dokumentiert. Die Prozessgraphik wird von TrustedData automatisch erstellt.

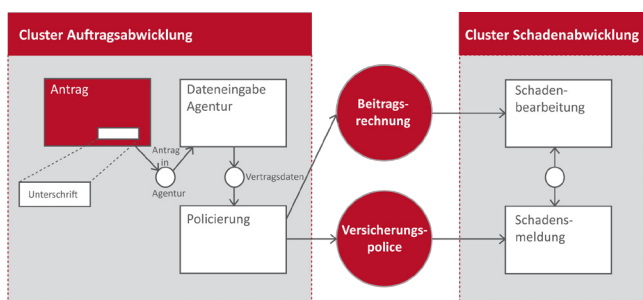


Abb. 2: Mögliche Darstellung für die Process-Cluster Auftragsbearbeitung und Schadenabwicklung mit Schnittstellen

Im Anschluss erfolgt die Dokumentation der In- und Outbound-Schnittstellen und damit die Abhängigkeiten zwischen Prozess-Clustern.

### Detaillierte Ist-Analyse

Die Prozesse werden weiter verfeinert und in Form von Prozessmodellen und Prozessbeschreibungen dokumentiert. Dies erfolgt auf Basis bestehender Prozessdokumentationen und durch Interviews und Workshops mit den Prozessbeteiligten.

### Optimierung der Geschäftsprozesse

Auf Basis der Ergebnisse der Ist-Analyse findet eine Schwachstellenanalyse innerhalb und zwischen den Prozessen statt, die sowohl auf der Analyse und Simulation der Prozessmodelle als auch auf den Verbesserungsvorschlägen der Mitarbeiter basiert.

Wird für einen Prozess ein Verbesserungspotential erkannt, werden ein Sollprozessmodell und eine Sollprozessbeschreibung mit TrustedData erstellt. Diese Aufgabe kann sowohl vom Auftraggeber als auch von SoftSolutions übernommen werden. Das Redaktionssystem stellt dabei sicher, dass sämtliche Änderungen lückenlos nachvollziehbar bleiben.

### Herleiten von Systemanforderungen

Die erarbeiteten Prozessmodelle und Prozessdokumentationen bilden den Ausgangspunkt für die Formulierung von Anforderungen an das neue Softwaresystem. Die Business-Analyse liefert sowohl Anforderungen an organisatorische Veränderungen im Versicherungsunternehmen als auch an das zu erstellende Softwaresystem. Eine abschließende Aufbereitung und Bewertung der Ergebnisse differenziert die einzelnen Anforderungen und schlägt Maßnahmen zur weiteren Verfeinerung bzw. Umsetzung der Anforderungen vor.

### Prozessmodellierung mit TrustedData

SoftSolutions empfiehlt den Einsatz des Prozessmodellierungswerkzeuges TrustedData.

TrustedData ermöglicht die Modellierung heterogener und verteilter Prozesslandschaften, hierarchischer Modelle, Versionierung, Archivierung, sowie die schrittweise Verfeinerung von Prozessmodellen.

Zur Durchführung einer Business-Analyse empfiehlt SoftSolutions die Etablierung eines eigenen Business-Analyse-Teams, zu dem auch Mitarbeiter des Auftraggebers zählen sollten. Damit ist sichergestellt, dass das Wissen sowohl über die Methode zur Durchführung einer Business-Analyse als auch über die Prozesse und Verbesserungen direkt in das Unternehmen zurückfließt und somit ein optimaler Know-how-Transfer gewährleistet ist.

Setzen Sie sich mit uns Verbindung!  
Wir informieren Sie gerne über Ihre Möglichkeiten.

SSA SoftSolutions GmbH  
Unterkreuthweg 3  
86444 Mühlhausen / Augsburg

Ihr Ansprechpartner:  
Herr Johannes Velmans  
Telefon: 0 82 07 / 9 59 92 - 80  
E-Mail: johannes.velmans@softsolutions.de

[www.trusteddata.de](http://www.trusteddata.de)  
[www.trusteddata.de/versicherungen](http://www.trusteddata.de/versicherungen)