

Optimierte Prozesse reduzieren Kosten bei Europ Assistance

Der Versicherer Europ Assistance hat seine Kernprozesse durchgängig digital vernetzt, Silos, Medienbrüche und Reibungsverluste an Abteilungsgrenzen wurden erfolgreich beseitigt. Zum Einsatz kam die Lösung Consol CM des Münchener IT-Full-Service-Providers Consol.

Europ Assistance Deutschland mit Hauptsitz in München ist in den Märkten Reiseversicherungen, Gesundheitsdienstleistungen und Schutzbriefversicherungen tätig. Eine durchgängig vernetzte IT-Landschaft, die Prozesse end-to-end digitalisiert, war aufgrund der gewachsenen Historie des Dienstleisters nicht vorhanden. Silos, Reibungsverluste und Ineffizienzen trieben

den Zeitaufwand und die Kosten unnötig in die Höhe. Europ Assistance hat sich deshalb entschlossen, ihre Kernprozesse abteilungsübergreifend zu digitalisieren. Der Versicherungsdienstleister meistert diese komplexe Herausforderung mit der Software Consol CM des IT-Anbieters Consol.

Consol CM ist eine branchenübergreifend einsetzbare Prozessmanagement-Software, die vom Process Designer und Dashboards bis zum Self-Service-Portal und mobilen Clients für iOS und Android alles bietet, was Unternehmen für die erfolgreiche Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse benötigen. Die Prozessausführung erfolgt teil- oder vollautomatisiert. Durch offene Schnittstellen lässt sich die Lösung leicht in bestehende IT-Landschaften integrieren.

Versicherer digitalisiert Kernprozesse mit Consol CM

Bisher hat Europ Assistance mit der Consol-Lösung mehr als zehn Prozesse modelliert, etwa für zentrale Aufgaben in Bereichen wie IT-Helpdesk, Finanzen, Facility-Management, Human Resources, Underwriting, Produkteinführungen, Freigaben, Release Management oder die Dienstleisterauswahl. In Consol CM wird etwa der gesamte Tender- und Underwriting-Prozess abgebildet, der für jede Versicherung von zentraler Bedeutung ist.

Der Prozess umfasst unter anderem folgende Schritte:

- Kundenkontakt
- Präzisierung und Protokollierung des Kundenwunsches
- Prüfung der Machbarkeit

- Freigabe der Machbarkeit und des Pricings durch das Management
- Angebotsversand.

Die Bandbreite von Consol CM demonstriert unter anderem auch der IT-Helpdesk. Consol CM bildet dabei alle Grundfunktionen eines Ticket-Systems ab. Es ist die Basis für Supportanfragen, die Dokumentation von Change Requests und die Protokollierung.

Noch relativ neu ist der Produkteinführungsprozess. In der Vergangenheit wurden im Rahmen einer Produkteinführung zahlreiche Dokumente mit zum Teil redundanten Informationen verschickt und die Abarbeitung von Teilaufgaben war für die Mitarbeiter nur schwer nachvollziehbar. Auf Basis des neuen - mit Consol CM gestalteten - Produkteinführungsprozesses gibt es nun nur noch ein einziges Produkteinführungsticket, das als Informationsträger für alle beteiligten Abteilungen fungiert. Damit hat der Versicherer jederzeit einen 100%igen Überblick zum Stand einer Produkteinführung.

„Mit Consol CM verfügen wir über eine leistungsstarke Prozess- und Kommunikationsplattform, mit der wir Prozesse verschlanken und optimieren können“, erklärt Sigrid Krug, IT Projekt Management bei Europ Assistance. „Zu den zentralen Vorteilen gehören die Vernetzung von Abteilungen und die übergeordnete Sicht auf Teilprozesse.“

Low-Code-Ansatz unterstützt Fachanwender

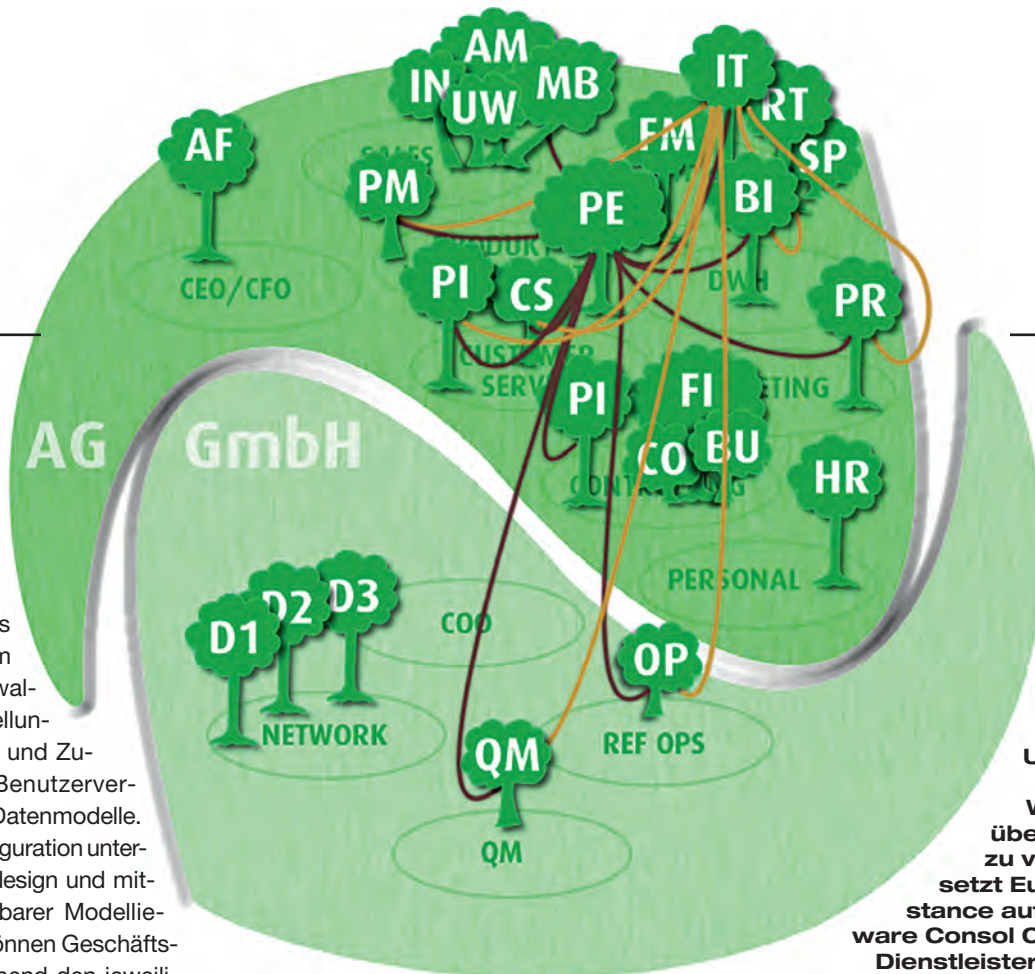
Die Consol-Lösung ist als Low-Code-Entwicklungsplattform konzipiert und bietet damit Fachabteilungen und Business-Analysten die



Sigrid Krug und Natalia Wagner konzipieren mögliche Anwendungsszenarien für Consol CM.

Foto: Europ Assistance

ben den Zeitaufwand und die Kosten unnötig in die Höhe. Europ Assistance hat sich deshalb entschlossen, ihre Kernprozesse abteilungsübergreifend zu digitalisieren. Der Versicherungsdienstleister meistert diese komplexe Herausforderung mit der Software Consol CM des IT-Anbieters Consol.



Möglichkeit, Prozesse weitgehend unabhängig von der IT zu modellieren. Über das Administrations-tool lässt sich das Consol-CM-System zielgerichtet verwalten, etwa mit Einstellungen für die Rollen- und Zugriffsrechte, die Benutzerverwaltung und die Datenmodelle. Eine grafische Konfiguration unterstützt das Prozessdesign und mittels intuitiv bedienbarer Modellierungswerkzeuge können Geschäftsprozesse entsprechend den jeweiligen Anforderungen maßgeschneidert werden.

Natalia Wagner, zuständig für die Consol-CM-Entwicklung bei Europ Assistance, betont: „Unter technischen Gesichtspunkten ist bei der Consol-Anwendung die einfache und flexible Gestaltung oder Änderung von Prozessen hervorzuheben. Sie bietet eine hohe Skalierbarkeit, ist extrem individuell konfigurierbar und kann auch komplexe Prozesse abbilden.“

Die Consol-CM-Vorteile für Europ Assistance im Überblick:

- Revisionsicherheit
- Flexibilität

- Transparenz
- Nachverfolgbarkeit
- Vermeidung von Redundanz
- Vernetzung unterschiedlicher Fachbereiche
- Verbesserte Kommunikation
- Einheitliches „Look & Feel“

Portallösung Consol CM.Track im Einsatz

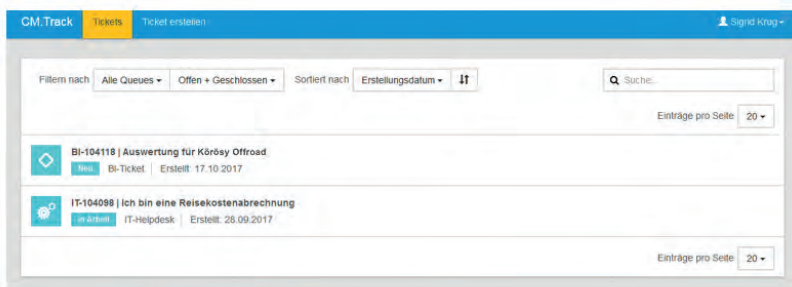
Neben Consol CM setzt Europ Assistance auch das Addon CM.Track ein. Diese Portallösung ermöglicht die Nutzung zum Beispiel des IT-Helpdesks für alle Mitarbeiter im Int-

ranet. Nutzer können Vorgänge anlegen, beobachten, kommentieren, mit Anhängen versehen und in den FAQs nach Lösungen suchen. Die IT der Europ Assistance analysiert kontinuierlich die Möglichkeit einer Abbildung von Prozessszenarien mittels Consol CM. Beschlossen ist bereits die Einführung eines „Projektportfoliomanagement“-Prozesses und aktuell untersucht werden etwa auch Themen wie Vertragsmanagement oder Produktgenehmigung. „Es empfiehlt sich generell, auch für gänzlich neue Prozesse immer eine Umsetzungsmöglichkeit in Consol CM zu prüfen“, betont Sigrid Krug. „Schließlich ist die Lösung mittlerweile in fast allen Abteilungen bei uns im Einsatz und die IT verfügt über eine langjährige Erfahrung sowie ein hohes Entwicklungs-Know-how rund um die Lösung. Außerdem können wir auch auf den engagierten Support durch Consol zählen.“

cm.consol.de
consol.de

Foto: Europ Assistance

Foto: Europ Assistance



CM.Track bietet eine Übersicht über die offenen Tickets (oben) sowie Kommentarmöglichkeiten (unten).

