

„Das Ziel jedes Unternehmens ist die erfolgreiche und ausfallsichere Geschäftsabwicklung. Dafür sind dokumentierte Geschäftsprozesse die Grundlage. Mit mgm consulting partners haben wir einen Partner gefunden, der uns bei der Standortbestimmung im Geschäftsprozessmanagement strategisch klug beraten und konstruktive, zielgerichtete Empfehlungen gegeben hat.“

Mark Schlender Dr. Olaf Kliesow, HDI Gerling Leben (Köln) AG

VERSICHERUNGEN / GESCHÄFTSPROZESS-MANAGEMENT (GPM)

Herausforderungen und Chancen bei der Einführung eines branchen-spezifischen Geschäftsprozess-Managements für Versicherungsunternehmen

Die ASPECTA Assurance International AG Liechtenstein ist eine Tochtergesellschaft der HDI-Gerling Leben aus Köln. Sie wurde im Jahr 2000 gegründet und ist das ASPECTA-Portalland für das internationale Geschäft, insbesondere für die Schweiz.

Ihre Kernkompetenz liegt in der Kombination von Investmentfonds mit Versicherungsprodukten in Form von Fondspolizen. mgm consulting partners beriet das Unternehmen 2009 im Auftrag der HDI Gerling bei Bestandsaufnahme und Begutachtung der Dokumentation ihrer Geschäftsprozesse, um künftige Optimierungen schnell und gezielt zu ermöglichen.

Chancen und Herausforderungen

Unternehmens wird häufig unterschätzt. Dabei stellen sie ein echtes Kapital dar:

- Sie dokumentieren die Kernprozesse des alltäglichen Geschäftsablaufes in vielen Facetten.
- Sie ermöglichen eine zusammenhängende Betrachtung über Abteilungsgrenzen hinaus.
- Sie liefern eine klare Ausgangsbasis für Optimierungen und Innovationen im Unternehmen.

Unser Auftraggeber möchte seine Tochtergesellschaft ASPECTA Liechtenstein im strategischen Bereich des Ges-

chäftsprozess-Managements zukunftssicher positionieren. Drei konsequente Phasen sind dafür geplant:

1. Bestandsaufnahme und Gap-Analyse vorhandener Dokumentation
2. Standardisierung und Vervollständigung der IST-Prozessdokumentation
3. Prozessoptimierung und Einführung von schlanken SOLL-Prozessen

Ziel der Gap-Analyse in dieser beauftragten ersten Phase ist zu ermitteln, für welche Prozessbereiche des Unternehmens bereits Dokumentationen existieren, bzw. an welchen Stellen Lücken vorhanden sind. Art, Umfang, Qualität und Transparenz werden visualisiert und analysiert. Daraus resultiert eine Handlungsempfehlung für die Standardisierung und Optimierung..

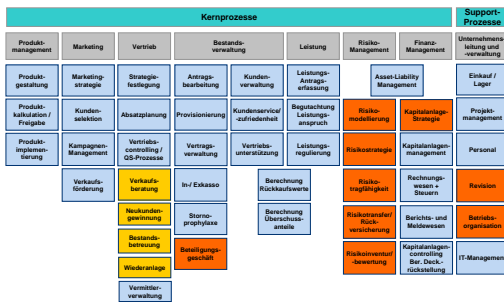
mgm: Wissen und Branchenerfahrung

Die Berater der mgm consulting partners GmbH („mgm“) verfügen sowohl in der Versicherungsbranche als auch im Geschäftsprozessmanagement über langjährige Erfahrung. Diese Kombination aus Wissen und Branchenerfahrung war für das Gelingen des Projektes von großem Vorteil.

Die mgm-Berater haben bereits im Vorfeld eine „Prozesslandkarte“ entwickelt, die die Grundlage für Optimierungsprojekte ist. Sie wurde dann speziell auf die branchentypischen Besonderheiten von Versicherungen ausgerichtet.

Anhand dieser Landkarte werden

- die vorhandenen Prozesse in Bezug auf Vollständigkeit und Qualität gesichtet, analysiert und visualisiert.
- die Prozessabdeckung (Gap-Analyse) speziell in Bezug auf die idealtypischen Prozesse für Versicherungsunternehmen überprüft,
- die von ASPECTA bereitgestellten Informationen für eine individuelle Handlungsempfehlung eingearbeitet und analysiert.



Ergebnisbewertung und Handlungsempfehlungen

Die angewandte Methode wurde erfolgreich eingesetzt und brachte nach Studium der zur Verfügung gestellten Dokumentation und zahlreichen Gesprächen vor Ort aufschlussreiche Erkenntnisse. Gute Ansätze der Prozessdokumentationen im Unternehmen können als Basis für die geplante Standardisierung und Vervollständigung der IST-Prozessdokumentation weiter verwendet werden.

Die weitergehenden Empfehlungen sind für die ASPECTA Liechtenstein hilfreich. Sie kann jetzt

- identifizierte Lücken gezielt schließen,
- die Prozessorientierung im Unternehmen stärken,
- ein für die Unternehmensgröße passendes, nachhaltiges Geschäftsprozess-Management entwickeln,
- Prozesse flexibel, kosten-/nutzenorientiert und skalierbar dokumentieren und gestalten.

Überprüfung in der Praxis

Die individuelle ASPECTA-Prozesslandkarte stellt die wesentlichen Kernprozesse (z. B. Vertrieb, Kundenservice) und Unterstützungsprozesse dar (z. B. Personal). In den Gesprächen mit den Bereichsleitern überprüften wir die Prozessabdeckung bei der ASPECTA Liechtenstein nun gezielt und praxisbezogen.

Hierzu führten wir vor Ort bei der ASPECTA Liechtenstein im Juni 2009 „Check-Up“-Interviews mit den Bereichsleitern der ASPECTA Liechtenstein aus den Fachbereichen Kundenservice, Marketing und Produktmanagement, IT, Vertriebssteuerung, Buchhaltung und Abrechnung durch.

Ziel der Gespräche war neben der fachlichen Überprüfung der Prozessabdeckung (Gap-Analyse) vor allem auch die kritische Überprüfung der vorhandenen Prozessdokumentation hinsichtlich:

- Detailtiefe
- Transparenz (Wer kann darauf wie zugreifen?),
- Aktualität (Wann wurden die Dokumente initialisiert? In welcher Regelmäßigkeit werden sie überarbeitet?),
- Status (Sind die Dokumente final, freigegeben und verbindlich?)
- Wartbarkeit und Veränderbarkeit (Welche Verfahren bestehen, um Prozesse zu aktualisieren oder zu optimieren und mit vor- und nachgelagerten Abteilungen abzustimmen?)

Gut gerüstet für die Zukunft

Bereits 2008 arbeiteten ASPECTA und mgm consulting partners erfolgreich zusammen: Anlässlich der Integration internationaler Gesellschaften in die HDI-Gerling Leben Serviceholding AG, musste für die neue Unternehmensgruppe eine neue, gemeinsame IT-Zielstruktur definiert werden.

Unsere Versicherungsexperten analysierten hierzu die technischen Systeme hinsichtlich einer Konsolidierung und gaben der ASPECTA eine fundierte Handlungsempfehlung.

Im Juli 2009 verfügt nun auch die Tochter „ASPECTA Liechtenstein“ über eine umfassende und präzise Bestandsaufnahme der vorhandenen Prozessdokumentation.

Das mgm-Gutachten beinhaltet aussagekräftige, konstruktive Empfehlungen für die professionelle Etablierung eines nachhaltigen Geschäftsprozess-Managements im Unternehmen. Die geplanten Phasen 2 (Prozesslandschaft vervollständigen und Standardisieren) und 3 (Prozesse optimieren) können somit zielstrebig in Angriff genommen werden.

Ansprechpartner und Kontakt

Florian Umbreit

E-Mail: florian.umbreit@mgm-cp.com

mgm consulting partners GmbH
 Holländischer Brook 2 • 20457 Hamburg
 Telefon +49 (0)40 / 80 81 28 20 - 0
 Telefax +49 (0)40 / 80 81 28 20 - 388
 E-Mail info@mgm-cp.com
 Internet www.mgm-cp.com