



**Übernahme von Prozessteilen im Outsourcing
(BPO)**

**im Bereich der Antrags- und/oder Schadenbearbeitung
von Versicherungsunternehmen**

Lösungskonzeption

Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und
Personal

Leistungsportfolio

Technische Um-
setzung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio Technische Umsetzung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio

Technische Umsetzung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

Eckwerte: Geschäftsmodell

- Übernahme von Prozessteilen aus Versicherungsprozessen nach Riga
- Die Prozessschritte werden von deutschsprechenden Mitarbeitern von Riga aus mit der Anwendung der jeweiligen Versicherung auf dem Rechner der jeweiligen Versicherung durchgeführt (Standleitung)
- Alternativ können Prozessschritte auch mittels einer ASP-Lösung in Riga ausgeführt werden, z.B. Übernahme kleinerer unbedeutender Bestände in eine ASP-Bestandsführung und Durchführung der kompletten Bestandsverwaltung in Riga
- In Riga werden Büros, Arbeitsplätze (inkl. Telefon, Fax etc.) mit oder ohne Rechneranbindung zu der jeweiligen Versicherung zur Verfügung gestellt
- Die Schriftstücke (Kundenwünsche) als Auslöser der Prozesse werden entweder als Image (empfohlene Alternative) oder in Papierform zur Verfügung gestellt

Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio

Technische Umsetzung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

Vorteile und Nutzen

- Kostenreduktion durch Skaleneffekte (Volumenbündelung)
- Höhere Kosten- und Qualitätstransparenz durch Leistungsverrechnung und Service Level Agreements
- Umsetzung von fixen Kosten in variable Kosten (stückkostenorientierte Verrechnung)
- Konzentration auf die schwierigen Prozessteile

Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und
Personal

Leistungsportfolio

Technische Um-
setzung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

Organisation und Personal

- DATI stellt Personal in eigenen Räumen zur Verfügung
- Die Auslastung wird über die Postkorbverteilung automatisch vorgenommen und kontrolliert
- Jedes Team hat einen Teamleiter, der den Durchsatz und die Qualität kontrolliert
- Der Kunde (das Versicherungsunternehmen) kontrolliert stichprobenweise
- Es gibt monatliche Besprechungen zwischen dem Leiter in Riga und dem jeweiligen VU
- Wöchentlich werden Telefonkonferenzen zu auftretenden Problemen organisiert

Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio

Technische Umsetzung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

Leistungsportfolio

- Antragserfassung Leben, Kranken, Sach, KFZ etc.
- Erfassung oder Änderung von Kundendaten (Adress- oder Bankverbindungsänderungen)
- Erfassung Rechte Dritter
- Erfassung von Kleinstversicherungen (z.B. Reisekostenversicherung oder Sterbegeldversicherungen)
- Schadenerfassung (auch Kumulrisiken)
- Prüfung von Geldeingangszuordnungen

Alle Tätigkeiten, die massenweise auftreten und kein spezifisches Versicherungswissen benötigen.

Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio

Technische Umsetzung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

Technische Umsetzung

- Bestimmung der Prozessteile gemeinsam mit VU
- Ausarbeitung Schulungsunterlagen und Abstimmung mit VU
- Installation und testweise Durchführung mit 1 – 2 Arbeitsplätzen
- Geschäftsprozesse der VU werden entsprechend angepasst
- Vereinbarung von SLA's
- Installation eines Controllingverfahrens
- Installation eines Problemmanagementverfahrens

Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und
Personal

Leistungsportfolio

Technische Um-
setzung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

Klärungsbedarf

- Identifizierung der Prozessteile
- Mengenvolumen
- Kalkulationsmodell
- QS-Verfahren

Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio

Technische Umsetzung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

Nächste Schritte (1)

Prüfauftrag:

- Gemeinsame Identifikation der relevanten Prozesssteile
- Betrachtung der Auswirkungen auf den Gesamtprozess
- Erstellung einer Kostenkalkulation auf Stückkostenbasis
- Erstellung von Arbeitsanweisungen zur Ausbildung der Mitarbeiter
- Schaffung der technischen Voraussetzungen
- Testweise Durchführung (Pilot)

Inhalt:

- Agenda
- Geschäftsmodell
- Vorteile und Nutzen
- Organisation und Personal
- Leistungsportfolio
- Technische Umsetzung
- Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

Nächste Schritte (2)

- Inhalte des Prüfauftrags, u. a.:
- Bestimmung der Installationskosten
 - Bestimmung der zukünftigen Betriebskosten
 - Bestimmung Einsparungspotenzial
 - Bestimmung Rol
 - Klärung der rechtlichen Fragestellungen
 - Entwicklung Stufenkonzept

Inhalt:

sprechen Sie mit uns:



Claus-Jürgen Moessinger
Postfach 1321
25465 Halstenbek
Tel: 04101-8556-0

www.dati-hamburg.com

zentrale@dati-hamburg.com

Gundars Andzans

Ganibu dambis 17a

LV-1045 Riga, Lettland

00371 7 067730

www.dati.lv

gundars.andzans@dati.lv

Kontakt