

Prozessautomatisierung mit Softwarerobotern: Robotic Process Auto- mation sorgt effizient für fehlerfreie Abläufe bei der SV Sparkassen- Versicherung.

Implementierung, Weiterentwicklung und Betrieb – Almato unterstützt die SV bei der Umsetzung ihrer Automatisierungsprojekte in den Bereichen Sach- und Lebensversicherung. Die Versicherung profitiert von niedrigen Fehlerquoten, lückenloser Dokumentation und signifikanter Zeitersparnis.

Herausforderung

3,9 Millionen Kunden, 5.000 Mitarbeiter, 350 Geschäftsstellen und 105 Sparkassen – in Baden-Württemberg und Hessen ist die SV als moderner Regionalversicherer und einer der Marktführer in der Gebäudeversicherung tätig. Das Unternehmen bietet seinen Kunden einen Rundum-Service von Hausratsversicherungen, über Rechtsschutz und Krankenversicherung bis zur betrieblichen Altersvorsorge.

Die SV Sparkassenversicherung stand vor einer Herausforderung, die viele Unternehmen mit häufigem Kundenkontakt teilen. Informationen und Anfragen gehen über unterschiedlichste Eingangskanäle wie Post, E-Mail, Fax oder Formulare ein.

Reduzierte
Fehlerquote

Compliance
dank lü-
ckenloser
Dokumen-
tation

Signifikante
Zeitersparnis

Relevante Daten liegen daher oftmals als unstrukturierte Informationen vor, die manuell im Backoffice erfasst werden müssen. Die manuelle Erfassung führt zu hohen Aufwänden und stellt eine häufige Fehlerquelle dar.

Lösung_

Zur Entlastung der Teams in Service und Backoffice nutzt die SV SparkassenVersicherung nun die Vorteile von Robotic Process Automation (RPA). Im konkreten Fall wird die Technologie genutzt, um einfache, standardisierbare Geschäftsvorfälle automatisiert durch digitale Softwareroboter zu bearbeiten. So übernehmen Softwareroboter – nicht zu verwechseln mit physisch existierenden Robotern – Aufgaben und interagieren mit Anwendungen, so wie es ein menschlicher Mitarbeiter tun würde.

Almato setzte für die SV SparkassenVersicherung die benötigte Infrastruktur auf, um eine RPA-Lösung zu betreiben. Diese umfasst im Wesentlichen einen Server, mehrere physische oder virtuelle Clients sowie einige Entwicklungsrechner. Die Entwicklungsrechner werden von den RPA-Entwicklern genutzt, um neue Prozesse zu definieren. Die Clients werden eingesetzt, um die Prozesse automatisiert auszuführen. Serverseitig werden vorrangig administrative Aufgaben wie das Scheduling oder das Taskmanagement abgewickelt.

Initial wurden seit Projektstart sechs Geschäftsvorfälle entwickelt. Seitdem sind weitere Prozesse und Aufgaben aus Service sowie Backoffice für Sach- und Lebensversicherung hinzugekommen.

Im ersten Schritt wurde das SV SparkassenVersicherungs-Team in der RPA-Technologie geschult, um eigenständig neue Prozesse zu automatisieren. Experten der Almato standen als Entwicklungssupport für Rückfragen und bei komplexeren Entwicklungsschritten stets zur Verfügung.

Mit der vorhandenen RPA-Umgebung kann eine Vielzahl von Prozessen gleichzeitig abgebildet werden, welche bedarfsgerecht von der SV SparkassenVersicherung angesteuert und dann durch die Softwareroboter sequenziell abgearbeitet werden.



Wir haben hier gute Unterstützung durch Almato erfahren.

Sebastian Kübler
RPA-Entwickler
SV SparkassenVersicherung
Holding AG

Erfolg_

Bei der SV SparkassenVersicherung unterstützen die digitalen Teammitglieder bei repetitiven und zeitintensiven Aufgaben, wie Datenübertragungen in diverse Backend-Systeme. Dabei profitiert die SV SparkassenVersicherung neben der Produktivitätssteigerung durch RPA, von weiteren Vorteilen wie Fehlerreduktion, lückenloser Dokumentation und mehreren flexibel einsetzbaren „virtuellen Sachbearbeitern“, die verschiedene standardisierte Geschäftsvorfälle bearbeiten können. Zudem sind die Abläufe nun effizienter, da die Arbeit der Roboter der menschlichen Workforce Freiräume für andere Tätigkeiten schafft.

Inzwischen ist das Thema Robotic Process Automation für die SV SparkassenVersicherung kein reines Projektthema mehr, sondern wird Schritt für Schritt als Linienfunktion etabliert. Das virtuelle RPA-Team der SV ist interdisziplinär zusammengesetzt. Die zentrale Koordination ist in der Betriebsorganisation angesiedelt. IT-affine Teammitglieder aus dem Fachbereich übernehmen die Entwicklung weiterer Softwareroboter. Klarer Vorteil: Das Entwicklungsteam besteht aus Experten für die abzubildenden fachlichen Prozesse.

Eingesetzte Lösungen_

Services

Digital Consulting
Software Engineering
Betrieb

Almato ist einer der führenden Anbieter von Software und Services für die intelligente Digitalisierung von Unternehmen. Mit der Plattform Almato ONE automatisieren und mobilisieren Unternehmen ihre Geschäftsprozesse. Zu den Anwendungen zählen Robotic Process Automation (RPA), Digital Assistants, intelligente Apps, vorgefertigte Softwareroboter, Machine Learning-Services sowie Komplettlösungen für einzelne Aufgabenbereiche wie etwa Workforce Management.



Kunde

SV SparkassenVersicherung
Holding AG

Branche

Banken und Versicherungen

Kontakt

Wir stehen Ihnen gerne für
Fragen und Beratung zur
Verfügung.

Sales: +49 711 62030-400
www.almato.com