



Die BGV Badische Versicherung führt mpmX in der Schadensregulierung ein

Um Prozessstrukturen abzubilden und datengetriebene Entscheidungen treffen zu können, entschied sich die BGV für die Einführung von mpmX. Im Rahmen eines KVP-Projekts wurden verschiedene Process-Mining-Softwareanbieter evaluiert und Teststellungen durchgeführt.

Ausgangssituation

Das Umfeld der BGV verlangt kurze Anpassungszyklen und hohe Agilität. Die in der Versicherungswirtschaft bestehenden komplexen Prozessstrukturen erfordern übersichtliche und leistungsfähige Datenmodelle.

Im Bereich der Schadensregulierung bestand beispielsweise die Schwierigkeit, Prozessstrukturen transparent abzubilden und somit eine ganzheitliche Betrachtung zu gewährleisten.

Die Prozesse waren aufgrund der starken Bürokratisierung nur teilweise standardisiert und automatisiert. Durch die hohe Variantenzahl waren Prozessanalysen durch manuelle Analysen und Führungskräfte-Interviews mit hohem Zeit- und Abstimmungsaufwand verbunden. Zudem war eine kontrollierte Bereitstellung von Daten über eine integrierte Self-Service-Umgebung nicht gegeben. Eine weitere Anforderung an das Process-Mining-Tool war es, das enorme Datenvolumen performant verarbeiten zu können.

Use Case: Schadensregulierung

Branche: Versicherung

Mitarbeiter: 800

Quellsysteme: SQL-Datenbanken, CRM-System, Data Warehouse

Projektziele

Ein wesentliches Bestreben im Rahmen des KVP-Projekts war die Einführung von Soll-Prozessen im Bereich der Schadensregulierung. Diese sollten auf Basis der häufigsten Prozessvarianten definiert werden.

Auch eine verbesserte Steuerung, Nachvollziehbarkeit und Überwachung der gängigsten Key Performance Indicators (KPIs) sowie Process Performance Indicators (PPIs) sollte erreicht werden.

Weitere mittelfristige Ziele mit mpmX:

- Optimierung der Rückstellungsmethodologie durch Echtzeit-Reporting
- Schnellere und kontrollierte Bereitstellung von Prozessdaten über eine integrierte Self-Service-Umgebung
- Entwicklung von Schadensfall-Clustern zwecks verbesserter Forecasting-Prozesse
- Unterstützung von Prozessanalysen für Schadenregulierer bzw. das Schadensmanagement
- Automatisierter Abgleich der neuen Soll-Prozesse mit den Ist-Prozessen (Conformance Checking)



„ Mit mpmX haben wir eine passgenaue Lösung für unsere BGV-Serverlandschaft und Infrastruktur gefunden. Überzeugend waren unter anderem die hohe Performance bei großen Datenvolumina sowie die aufgrund der flexiblen Self-Service-Analysemöglichkeiten gegebene Unterstützung bei der Definition des Soll-Prozesses.“



Daniel Dehm

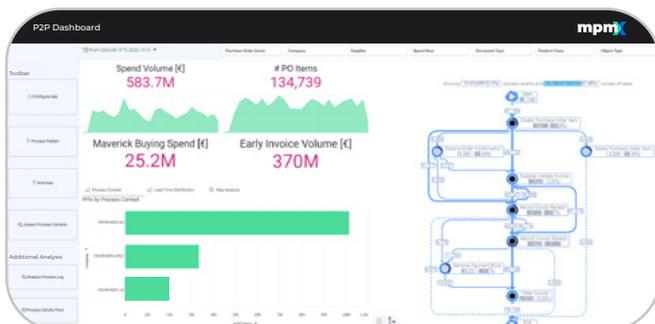
Leiter BI,
BGV Badische Versicherungen

Warum mpmX

Der ausschlaggebende Faktor neben der technisch überzeugenden Qlik®-Plattform, war die Möglichkeit durch umfassende und vor allem flexible Analysen aller Prozessschritte einen ganzheitlichen Blick auf die Customer Experience zu gewinnen.

Weitere Anforderungen, wie eine optimierte Kontrolle und Überwachung der gängigen KPIs und PPIs, größere Transparenz bei Policen und Prämien sowie Einblicke in die Rentabilität von Produkten und Dienstleistungen über eine zentrale Schnittstelle für Kunden-, Versicherungs- und Preisdaten, konnten mit mpmX erfüllt werden.

Im Rahmen der Digitalisierungsmaßnahmen wurde zudem eine ganzheitliche Beratung aus prozessualer Sicht sowie eine automatisierte und ressourcenschonende Analyse der Prozessketten ermöglicht.



Watch the Webinar on Demand

Process Mining@BGV



Process Mining in der Versicherungswirtschaft – Schadensprozess unter die Lupe genommen



mpmX auf der Überholspur

MEHRWERK wurde mit mpmX von globalen Analysten zum Leader ernannt:

2024 Gartner® Magic Quadrant™

for Process Mining Platforms

The Forrester Wave™:

Process Intelligence Software,

Q3 2023

MEHRWERK GmbH

Karlsruher Straße 88,
76139 Karlsruhe, Deutschland

T.: +49 721 9579 462 0

E.: team@mpmx.com

www.mpmx.com