

ConSol CM in der Versicherungsbranche Europ Assistance verschlankt Prozesse mit Lösung von ConSol



www.europ-assistance.de



Mit ConSol CM verfügen wir über eine leistungsstarke Prozess- und Kommunikationsplattform, mit der wir Prozesse verschlanken und optimieren können. Zu den zentralen Vorteilen gehören die Vernetzung von Abteilungen und die übergeordnete Sicht auf Teilprozesse. Die Lösung ist 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.

Sigrid Krug

IT Projekt Management
bei Europ Assistance



Projektziel

Der Versicherer Europ Assistance bewerkstelligt mit der Lösung ConSol CM die Automatisierung und Optimierung von Geschäftsprozessen.



Lösung

ConSol CM ist eine branchenübergreifend und flexibel einsetzbare Softwarelösung, die elementare Business-Process-Management (BPM)-, Customer-Relationship-Management (CRM)- und Case-Management-Funktionen bietet.



Herausforderung

Wie bei vielen Unternehmen war auch bei Europ Assistance Deutschland keine einheitliche, durchgängige Prozesslandschaft vorhanden. Reibungsverluste an Abteilungsgrenzen, System- und Medienbrüche waren die Folge.

Die IT des schwerpunktmäßig in den Bereichen Reiseversicherungen, Gesundheitsdienstleistungen und Schutzbriefversicherungen tätigen Unternehmens hat deshalb die Aufgabe übernommen, Kernprozesse durchgängig digital zu vernetzen, also Einzelprozesse Workflow-übergreifend zu verbinden.



Nutzen

Die ConSol-Lösung bietet auch Fachabteilungen und Business-Analysten die Möglichkeit, Prozesse weitgehend unabhängig von der IT zu modellieren. Über die Benutzeroberfläche stehen Anwendern State-of-the-Art-Webtechnologien für die einfache und intuitive Gestaltung von Business-Prozessen zur Verfügung. Über das Administrationstool lässt sich ConSol CM zielgerichtet verwalten. Eine grafische Konfiguration unterstützt das Prozessdesign und mittels intuitiv bedienbarer Modellierungswerkzeuge können Geschäftsprozesse flexibel maßgeschneidert werden.

Versicherer modelliert zentrale Prozesse 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 des Einsatzes von ConSol CM spiegelt auch der Bereich IT-Helpdesk wider, in dem die ConSol-Lösung als revisionssicheres Tool genutzt wird. Es ist die Basis für das Bearbeiten von Supportanfragen, die Dokumentation von Change Requests und die Protokollierung.

Auf Basis des neuen – mit ConSol CM gestalteten – Produkteinführungsprozesses gibt es nur noch ein einziges Produkteinführungsticket, das als Informationsträger für alle beteiligten Abteilungen fungiert. Es umfasst alle relevanten Informationen, nimmt eine klare Aufgabenverteilung vor, überwacht den Status und bietet vollständige Nachvollziehbarkeit. Damit hat der Versicherer nun jederzeit einen 100%igen Überblick zum Stand einer Produkteinführung.

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

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

Neben ConSol CM setzt Europ Assistance auch das Add-on CM.Track ein. Diese Portallösung ermöglicht die Nutzung zum Beispiel des IT-Helpdesks für alle Mitarbeiter im Intranet.

Mehr Informationen
zu diesem Thema:

www.consol.de/software