

# Process Mining - Nutzen Sie das Potenzial Ihrer Daten

## Anwendung im Schaden- und Leistungsmanagement



Process Mining befasst sich mit der Analyse von Geschäftsprozessen auf der Basis grosser Datenmengen. Process Mining Algorithmen verarbeiten die in Unternehmenssystemen gespeicherten Transaktionsdaten und rekonstruieren die Prozesse automatisch. So können riesige Datenmengen effizient verarbeitet und die End-to-End-Prozesse basierend auf realen Daten visualisiert werden. Damit bietet Process Mining eine intuitive und flexible Möglichkeit, um Prozesse und KPIs zu visualisieren sowie ineffiziente und nichtkonforme Abweichungen zu erkennen und zu beheben.

### WHY?

Es gibt folgende Pain Points:

Die Schaden- und Leistungsmanagementprozesse gehören zu den kostenintensivsten in der Versicherungswirtschaft. Die hohen Aufwände sind meistens auf diverse Herausforderungen zurückzuführen:

- > Mehrfache Anläufe bei der Klassifikation und Einordnung des Schadenfalls
- > Zusätzliche Abklärungen bei Prüfung und Vervollständigung der Schaden-  
daten
- > Prüfung von Regressansprüchen und Betrugsfällen
- > Verzögerungen bei der Leistungsauszahlung
- > Beeinträchtigung der Automatisierung und Dunkelverarbeitungsquote, längere Bearbeitungszeiten und kein optimales Kundenerlebnis

### WHAT?

Fokus auf Messen und Optimieren:

Process Mining eröffnet zahlreiche Optimierungsmöglichkeiten der Schadenprozesse – von der Schadenerfassung bis zur Schadenfallschliessung.

Die Methode gewährt detaillierte Einblicke in die Prozessausführung und die Messwerte relevanter KPIs, die dieses Optimierungspotenzial erkennbar machen. Die KPI-Analyse ermöglicht die Ergreifung von Sofortmassnahmen und insbesondere die nachhaltige Prozessverbesserung für jede Phase der Schadensbearbeitung und steigert somit die Transparenz der Prozessabläufe.

Selbstverständlich ist es jederzeit möglich, auf andere bzw. spezifische Anforderungen an die Prozessverbesserung einzugehen und diese bei der Implementierung zu berücksichtigen.

### HOW?

Unser Vorgehen:

Für Process Mining und die Projekt-Implementierung empfehlen wir ein Vorgehen, welches sich bereits in vielen Kundenprojekten bewährt hat:

1. **Discovery-Workshop** mit Bestandsaufnahme von Prozessen und Pain Points, High-Level IT-Enterprise-Architektur und der Projekt-Roadmap
2. Durchführung eines **Proof of Value (PoV)** und Lieferung erster konkreter Ergebnisse
3. Implementierung der **vollständigen Prozessanalyse** inkl. KPI's und Monitoring
4. **Beratung und Support** bei der Erweiterung und kontinuierlicher Verbesserung des Process Execution Model



## Warum Process Mining mit adesso?

- ✓ „Wir können Versicherung“ – von Fachthemen bis zur technischen Lösungsumsetzung
- ✓ Process-Mining-Projekte setzen wir erfolgreich End-to-End um
- ✓ Wir verfügen über einen langen Track Record (> 6 Jahre) auf dem Fachgebiet Process Mining
- ✓ Wir setzen auf eine Partnerschaft mit Celonis – dem Weltmarktführer im Bereich Execution Management
- ✓ Unser Team ist hochqualifiziert, erfahren und besteht aus Celonis-zertifizierten Consultants (> 20 Mitarbeitende)
- ✓ Swissness – wir haben Schweizer Wurzeln und pflegen eine partnerschaftliche Unternehmenskultur
- ✓ Unsere zufriedenen Kunden sind der beste Beweis und genau das, was uns stolz macht

### Erfolgreich im Einsatz

«In der Finanzbranche geht es um viel mehr als die bloße Verarbeitung von Zahlen oder anonyme Finanztransaktionen. Was den langfristigen Erfolg von Banken heute ausmacht, ist ihre Interaktion mit dem Kunden. Jene erwarten einfache, schnelle und transparente Transaktionen. Um dies allerdings gewährleisten zu können, müssen die internen Prozesse perfekt integriert und koordiniert ablaufen. Die PostFinance hat diese Herausforderung erkannt und verlässt sich bei der Analyse und Optimierung ihrer Geschäftsprozesse auf Celonis Process Mining, insbesondere bei Kontoeröffnung, Kreditabwicklung und im Einkauf.»

*(Quelle: Celonis: Process Mining Story PostFinance: Optimierung der Customer Journey im Banking: YouTube: 2018)*



### Stimmen zur Celonis-Partnerschaft

«Gemeinsam mit adesso haben wir eine regionale Partnerschaft in der Schweiz aufgebaut, die über eine reine Geschäftsbeziehung hinausgeht. Wir unterstützen unsere Kunden im gemeinsamen Team und entwickeln zusammen neue Lösungen, indem wir das tiefe Branchen- und Technologiewissen von adesso mit unserer marktführenden Technologie von Celonis EMS kombinieren.»

Malhar Kamdar, Chief Ecosystem Officer Celonis, Member of the Executive Management

«Im vergangenen Jahr hatte ich mehrfach die Möglichkeit mit adesso an gemeinsamen Kundenprojekten zu arbeiten. Diese Arbeit hat mir stets ein grosses Vergnügen bereitet, da ich mich darauf verlassen konnte, dass die Ergebnisse in einem wirklich hohen Standard geliefert wurden. Neben der reinen technischen Umsetzung von Process-Mining-Projekten bringt adesso auch innovative Ideen und Lösungen mit, um mit dem Celonis EMS signifikante Einsparungen zu erzielen.»

Yannick Zewe, Account Executive Insurance, Celonis

Ihr direkter Kontakt zu unseren Experten:



#### Sandro Pedretti

Senior Expert Process Mining  
T +41 58 520 97 10  
ProcessMining@adesso.ch



#### Boris Fihghendler

Managing Consultant Insurance  
T +41 58 520 97 10  
boris.fihghendler@adesso.ch

adesso Schweiz AG  
info@adesso.ch  
www.adesso.ch



Zürich | Bern | Basel | Basel | St. Gallen | Lausanne | Lugano