

# Einführung einer Schadenplattform – Einsatz einer BPM-Software in einem Versicherungsunternehmen

von Klaus Bischoff

**Die Ausgangslage:** Konsolidierung der Prozesse rund um die Schadenbearbeitung unter Einsatz einer Business-Process-Management-Software.

**Die Aufgabe war die** Leitung der IT-Projekte, um vorhandene Prozesse in eine neue, einheitliche Prozessarchitektur zu transformieren und neue automatisierte Prozesse in dieser Architektur zu etablieren.

**Folgende Rahmenbedingungen waren gegeben:**

- konsequente Anwendung der SOA-Architektur Auswahl eines BPM-Tools und prototypischer Nachweis der Tauglichkeit
- Aufwands-, Termin- und Ressourcenplanung sowie -steuerung für das gesamte Projekt
- Automatisierung der vorwiegend manuellen Prozesse

**Mein Vorgehen war,** zunächst Workshops zur Analyse der Einzelprozesse (Anlage des Schadens, Beauftragung von Werkstätten, Sachverständigen, Prüfung von Rechnungen...) in gemischten Teams aus Fachbereich und IT durchzuführen. Anschließend galt es, das künftige Prozessmodell zu entwickeln und die Automatisierung in den Haupt- und Teilprozessen zu definieren.

Auf dieser Basis wurde eine Entscheidungsvorlage inkl. Kosten-/Nutzenbetrachtung erstellt. Parallel wurde ein Auswahlverfahren für eine BPM-Software aufgesetzt, da die vorhandenen Werkzeuge zur Modellierung und Steuerung der Prozesse nicht ausreichend waren. Hierzu wurde ein Marktscreening durchgeführt, eine Longlist/Shortlist für das Anforderungsprofil erstellt und im Rahmen der Ausschreibung die Entwicklung eines Prototypen bei drei Anbietern beauftragt. Nach Analyse und Test der Prototypen wurde das entsprechende BPM-Werkzeug gekauft.

Klaus Bischoff  
[k.bischoff@balevo.de](mailto:k.bischoff@balevo.de)

**BALEVO Unternehmensberatung**