

Alles im Flow

Community Day bei der Provinzial NordWest

Ob im Kundenportal, bei der Online-Schadenmeldung oder der technischen Anbindung von Großkunden und Dienstleistern: Bei der automatisierten Steuerung und Verarbeitung von Prozessen gehört die Provinzial NordWest zu den Vorreitern in der Assekuranz.

Im Wissenschaftspark Kiel fand jetzt der mittlerweile dritte "Community Day" des Versicherungskonzerns zum Thema Prozessautomatisierung statt. "Wir treiben bei der Provinzial NordWest die Automatisierung versicherungsfachlicher Kernprozesse intensiv voran. Im Fokus stehen dabei sowohl Kunden als auch Vertriebspartner", erläutert Dr. Thomas Niemöller, IT Vorstand der Provinzial NordWest. So stehen den Kunden über die Webseiten und das Kundenportal eine Vielzahl automatisierter Services, wie etwa das Anfordern eines Zweitversicherungsscheins oder einer grünen Karte im Kfz-Bereich zur Verfügung.

Die Provinzial NordWest gehört zu den ersten Versicherern am deutschen Markt, die das Thema Prozessautomatisierung über eine eigene Prozesssteuerungsplattform kontinuierlich ausbauen. Dies geschieht in enger Zusammenarbeit mit dem Berliner IT-Unternehmen Camunda, Marktführer bei Workflow-Automation-Plattformen. Konzerne wie Zalando oder die Deutsche Bahn gestalten ihre digitalen Kundenprozesse ebenfalls mit Camunda-Anwendungen. Bernd Rücker, Cofounder der Camunda Services GmbH: "Im Rahmen der Digitalisierung wird jedes Unternehmen zum IT-Unternehmen. Zentrale Aufgabe ist die Automatisierung der Geschäftsprozesse. Kosteneffizienz spielt dabei nicht die alleinige Hauptrolle, vielmehr können heutige Anforderungen an User Experience oder innovative Geschäftsmodelle ohne Automatisierung gar nicht umgesetzt werden. Aus meiner Sicht werden nur Unternehmen, die hier erfolgreich sind, in Zukunft bestehen können. Denn die Konkurrenz der InsurTechs oder Big-Tech-Unternehmen schläft nicht."

Der Community Day ist Bestandteil des agilen, ressortübergreifenden Arbeitens, das bei der Provinzial NordWest nicht nur bei Digitalisierungsthemen verstärkt zum Einsatz kommt: Auf allen Ebenen gewinnt der enge Schulterschluss von IT und Fachbereichen an Bedeutung. In Kiel trafen sich rund 60 Konzernmitarbeiter aus IT und Fachbereichen. "Mit dem Community Day fördern wir die Vernetzung und informieren alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in den verschiedensten Bereichen erfolgreich Prozessautomatisierung betreiben und weiter ausbauen, schnell über wichtige Entwicklungen", erläutert Thomas Büttner, Hauptabteilungsleiter IT-Services/Standards bei der Provinzial NordWest. "Ein Austausch, der sich in der alltäglichen Arbeit bewährt und auszahlt."

In Vorträgen und Workshops wurden die für das Thema Prozessautomatisierung relevanten Entwicklungen vorgestellt und vertieft. In einem World Cafe sammelten die Teilnehmer Anforderungen der Versicherungsfachbereiche an neue über die Prozesssteuerungsplattform zu realisierende Prozesse. Im Live Hacking erhielten die Prozess-Entwickler einen Einblick in die umfassenden Möglichkeiten des User-Task Managements. Ein weiterer Schwerpunkt war die Integration von Künstlicher Intelligenz in automatisierte Prozesse. Hier wurden aktuelle und zukünftige Anwendungsfälle aus dem Provinzial NordWest Konzern vorgestellt und Erfahrungen ausgetauscht.

Bildunterschriften

Pressefoto 1 von links: Thomas Büttner, Hauptabteilungsleiter IT-Services/Standards (links) und Dr. Andre Wickenhöfer, Abteilungsleiter IT-Architektur/zentrale Entwicklung mit Bernd Rücker, Cofounder Camunda Services GmbH..

Pressefoto 2: Netzwerken ist angesagt: IT und Fachbereiche der Provinzial NordWest tauschten sich zum Thema Prozessautomatisierung aus.

Jörg Brokkötter, Pressesprecher
Provinzial-Allee 1, 48131 Münster
Telefon 0251/219-2372
Telefax 0251/219-3759
joerg.brokkotter@provinzial.de
www.provinzial.de

Provinzial NordWest
Holding Aktiengesellschaft
Amtsgericht Münster HRB 9982
St.-Nr. 5337 5914 0146
Finanzgruppe

Vorstand:
Dr. Wolfgang Breuer (Vorsitzender),
Gerd Borggrebe, Frank Neuroth,
Dr. Ulrich Scholten
Vorsitzender des Aufsichtsrats:
Matthias Löb