

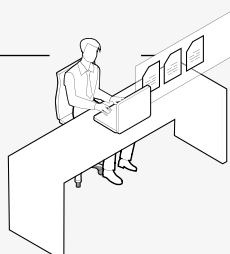
# KOSTENSENKUNG DURCH OUTSOURCING BEI EINER WELTWEIT FÜHRENDEN VERSICHERUNG

AUSLAGERUNG VON SACHBEARBEITUNGSTÄTIGKEITEN  
BESCHLEUNIGT ABWICKLUNG UND SPART KOSTEN

## Herausforderung

# 20.000

Sachbearbeitungsvorgänge  
monatlich fallabschließend erledigen



## Lösung

Outsourcing an  
SPS-Team  
mit durchschnittlich  
5 FTE

## Nutzen

 **15-  
20%**

**Kostenvorteil**  
neben höherer  
Flexibilität bei  
Arbeitsspitzen

Seit 2015 bearbeiten Mitarbeiter von SPS Versicherungsdaten des Unternehmens. Was zunächst nur als Unterstützung beim Abbau von Rückständen sowie zur Spitzenabdeckung gedacht war, hat sich zu einer engen partnerschaftlichen Zusammenarbeit entwickelt, bei der die Mitarbeiter von SPS jeden Monat bis zu 20.000 Sachbearbeitungsvorgänge komplett abwickeln – und das unter Einhaltung der regulativen Vorgaben in Bezug auf Datenschutz und Datensicherheit, die in der Versicherungsbranche besonders strikt sind.

Auch Erfolg kann Probleme verursachen. Haben die eigenen Mitarbeiter Schwierigkeiten, die anstehenden Aufgaben im Rahmen ihrer Arbeitszeit zu bewältigen, wird es kritisch. Genau das war 2015 bei der Versicherung der Fall. In verschiedenen Sparten des Kompositversicherers hatte sich trotz erheblicher Überstunden ein Bearbeitungsrückstau aufgebaut, der mit der bestehenden Mannschaft nicht in den Griff zu bekommen war. Als seitens des Betriebsrates der Abbau von Überstunden angeordnet wurde, waren vereinbarte SLAs nicht mehr zu halten.

### Auslagerung von Fallabschlüssen statt neuer Mitarbeiter

Da sich SPS bereits ein paar Jahre zuvor als Dienstleister für das Unternehmen bewährt hatte, trat man an den Experten für Do-

kumentenmanagement heran, um den Rückstau schnellstmöglich zu beseitigen und von den finanziellen Vorteilen der Outsourcing-Dienstleistung zu profitieren.

Zunächst wurden Volumen und Aufwände gemäß Prozesszeiten je Einzelvorgang festgelegt, der Personalbedarf evaluiert und der Schulungsbedarf ermittelt. Darauf erfolgte die Kostenkalkulation für die verschiedenen Sachbearbeitungsfälle, für die zwar eine hohe Qualität in der Sachbearbeitung, jedoch kein umfassendes versicherungsspezifisches Detailwissen erforderlich ist.

SPS wurde beauftragt, ein Team bereitzustellen, das den Rückstand abbauen und anschließend die Mitarbeiter des Unternehmens weiter entlasten sollte, damit diese sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren können.

”

SPS ist ein verlässlicher Partner, der hohe Qualität abgeliefert, Zusagen einhält und bei sich abzeichnenden Engpässen proaktiv informiert. Das ist für unseren Top-Kundenservice unverzichtbar.

“

– Geschäftsführer Service Center

Kosten fallen nur für erbrachte Leistungen an, sinken die Fallzahlen, sinken die Ausgaben. Betriebliche Vorsorge oder Urlaubs- und Krankheitsrückstellungen sind nicht erforderlich, was Bilanzvorteile bietet.

#### **Vielfältige Sachbearbeiteraufgaben – hochqualitativ umgesetzt**

Mit Ausnahme der Krankenversicherung sind SPS-Mitarbeiter in allen Sparten tätig und dort für Vertragsänderungen, Kündigungsbearbeitung, Antragserfassung und Antragsreaktivierungen sowie Bestandserfassung bei Zusatzversicherungen verantwortlich. Eingehende Dokumente werden, sofern sie nicht über die Website oder formlos per Mail eingehen, in der Poststelle des Unternehmens digitalisiert und im Sammelposteingang abgelegt, auf den alle zugreifen. Möchte ein Versicherungsnehmer z.B. die Anschrift ändern, wird diese im Postkorb „Adressänderung“ gespeichert, der von SPS bearbeitet wird.

Der an sich einfache Vorgang muss in Zeiten von Identitätsdiebstahl sehr sorgfältig erledigt werden. Adressangaben und Legitimation werden geprüft, d.h. mit hinterlegten Daten abgeglichen. Max Müller gibt es zigfach im System – es können also leicht Fehler auftreten. Daher erfolgt eine umfassende Qualitätssicherung bereits vor der Erfassung. Erst dann wird die Änderung in der Stammdatenverwaltung abgespeichert. Ebenso werden elektronische Änderungen, die der Kunde im Self-Service über Webportal vornimmt, erst nach einer Prüfung in das System übernommen. Doch die Änderung geht nicht sofort live. Gemäß dem Vier-Augen-Prinzip kommt es zu einer weiteren Prüfung durch die SPS-Qualitätssicherung, bevor die Änderung freigeschaltet wird.

Für die Stammdatenbearbeitung braucht man keinen Versicherungskaufmann, aber qualifizierte Mitarbeiter, die die manchmal abenteuerlichen Handschriften richtig interpretieren und den Schreibern auch weitere Angaben entnehmen. Bei Fragen oder Sonderwünschen werden diese an den Support der Versicherung weitergeleitet, der mit dem Kunden Kontakt aufnimmt.

Ausgereifte Prozesse und geschulte Mitarbeiter stellen nicht nur sicher, dass der Datenschutz gegeben ist, die regulatorischen Vorgaben im Versicherungsrecht gehen sogar über die DSGVO hinaus. Selbst die Sicherheitsanforderungen werden seitens SPS mehr als erfüllt. Der direkte Zugriff auf das Kundensystem erfolgt ausschließlich über eine sichere VPN-Verbindung vom Standort Waltershausen aus.

Planbare Engpässe wie Urlaub, Arbeitsspitzen zum Quartals- oder Jahresende oder Gesetzesänderungen werden seitens SPS vorausschauend adressiert. Kommt es zu ungeplanten Lastspitzen durch Krankheiten oder überraschende Aktionen der Versicherungsportale, die nicht direkt abgefangen werden können, wird der Kunde sofort über die Situation informiert.

Ist ein Rückstand zu erwarten, wird – abhängig von der Verfügbarkeit der IT-Systeme und der aktuellen Kostensituation – ein Maßnahmenplan erarbeitet, um das Problem so schnell wie möglich in den Griff zu bekommen. So ist gewährleistet, dass die SLAs auch in kritischen Phasen erfüllt werden und die Kunden bestmöglichen Service erhalten.



## Über den Kunden

Der Kunde ist weltweit einer der Top-Player in der Versicherungsbranche und überzeugt insbesondere auf dem deutschen Heimatmarkt als attraktiver Mehrspartenanbieter.

