

Einführung von **Process Mining** bei der **ALH Gruppe**

■ **Unternehmen**
ALH Gruppe

■ **Branche**
Versicherung /
Finanzdienstleister

■ **Lösung**
Process Mining über alle
kundenzentrierten Geschäftsvorfälle

Die ALH Gruppe hat sich mit dem Einsatz von Process Mining eine Poleposition erarbeitet, um mit umfangreichen Analysen und gezielter Entscheidungsunterstützung den Kunden ins Zentrum der Geschäftsaktivitäten zu stellen. Scheer hat mit ihrem umfassenden Process Mining und Prozess-Knowhow entscheidend dazu beigetragen.

— Roberto Schaefer
Gruppe Operative Steuerung, ALH Gruppe



Die Ausgangslage

Seit mehr als 10 Jahren beschäftigt sich die ALH Gruppe als modernes Versicherungsunternehmen intensiv mit dem Thema Process Mining und den Vorteilen, die sich aus dieser Technologie ergeben.

Beginnend mit den ersten Ideen im Rahmen der Personalplanung, bei der eher die interne Sicht einer Betriebsorganisation zur besseren Gestaltung der internen Abläufe im Vordergrund stand, rückte im Laufe der Zeit die Kundensicht immer mehr in den Fokus. Mithilfe von Process Mining sollen Prozesse untersucht werden, um herauszufinden, wie Kundenbedürfnisse in optimaler Weise erfüllt werden können.



ALH GRUPPE – Die Alte Leipziger Lebensversicherung a.G. und die Hallesche Krankenversicherung a.G. sind die Muttergesellschaften der ALH Gruppe. Sie bilden einen Gleichordnungskonzern. Beide Gesellschaften besitzen die Rechtsform des Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit (VVaG). Bei dieser Rechtsform sind die Versicherungsnehmer zugleich Mitglieder und damit Träger der Gesellschaften. Der VVaG garantiert die Unabhängigkeit der Unternehmensgruppe und damit die langfristige Stabilität der Geschäftspolitik.

Als langjährig erfolgreicher Finanzdienstleister bietet die ALH Gruppe ihren Kunden alle Produkte rund um die Themen Versicherungen und Finanzen an. Ein besonderer Schwerpunkt liegt auf dem Personenversicherungsgeschäft, speziell auf den Bereichen der Lebens- und Krankenversicherung. Die Produktpalette wird durch Sachversicherungen sowie durch lukrative Investmentfonds-, Bauspar- und Baufinanzierungsprodukte optimal ergänzt.



Die Lösung

Anknüpfend an die bestehende, moderne und prozessorientierte IT-Infrastruktur entwickelte die ALH Gruppe zusammen mit Scheer ein Konzept, um Process Mining für die wichtigsten kundenzentrierten Prozesse aufzubauen. Damit wurde die Vision eines aktiven Prozessmanagements basierend auf operativen Daten Stück für Stück umgesetzt, so dass zum heutigen Zeitpunkt alle wesentlichen Geschäftsvorfälle im Process Mining erfasst sind.

Das Projekt

Heute steht der ALH Gruppe ein modernes Process Mining System zur Verfügung, das entlang der kompletten Customer Journey die Prozesse end-to-end transparent abbildet. Dies umfasst alle kundenzentrierten Prozesse mit direkten und indirekten Touchpoints – von der Anbahnung über die komplette Laufzeit der verschiedenen vertraglichen Beziehungen mit dem Kunden bis hin zur Auflösung. Durch die zunehmende Digitalisierung sowohl auf Seiten der ALH Gruppe als auch auf Kundenseite wurde früh klar, dass auch die Telefonie als oftmals erste Schnittstelle zum Kunden betrachtet werden muss. Konsequenterweise wurden daher die Daten aus der Voice-over IP-Telefonie basierend auf Skype for Business und anderen Contact Center Plattformen integriert.

Den rund 1.000 Nutzern des Systems stehen somit die Daten von nahezu 20 Millionen Geschäftsvorfällen zur Verfügung. Damit sind die Teams in der Lage, bis zu 55.000 Kundenkontakte täglich über alle Kanäle hinweg mittels Online-Dashboards als Self-Service effizient zu steuern und abzuarbeiten. Das System wird als Hilfestellung verstanden, mit dem die Teams eigenverantwortlich bessere Entscheidungen bezüglich Personaleinsatz, Terminsteuerung oder Kapazitätsplanung treffen.

Als Themen für den zukünftigen Einsatz von Process Mining wurden bereits die ganzheitliche Betrachtung des Kunden über die Sparten sowie ein besseres Monitoring über alle Channels hinweg (E-Mail, Chat(-Bot), Apps) identifiziert.



Die Mehrwerte

Process Mining ist ein wichtiger Bestandteil zur Umsetzung der Strategie der ALH Gruppe, den Kunden ins Zentrum der Geschäftsvorgänge zu stellen. Besonders die Verknüpfung von Informationen aus den Geschäftsvorfällen und aus der VoIP-Telefonie basierend auf Skype for Business stellt eine Besonderheit dar und bietet ganz neue Möglichkeiten. So gelang es, die Kundenakzeptanz sowie die Kundenexperience durch eine konsequente Bearbeitung des Kundenanliegens aus möglichst einer Hand durch immer den gleichen Ansprechpartner zu verbessern. Der Erfolg der gesamten Strategie zeigt sich im überdurchschnittlichen Zuwachs der gebuchten Beiträge und nicht zuletzt in den hervorragenden Kunden-Ratings, die die ALH Gruppe immer wieder vorweisen kann.

ÜBER SCHEER

Die Scheer Group unterstützt als Consulting- und Software-Haus Unternehmen bei der Entwicklung neuer Businessmodelle, bei der Optimierung und Implementierung effizienter Geschäftsprozesse sowie beim verlässlichen Betrieb ihrer IT. Ein besonderer Schwerpunkt in der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen liegt darin, Unternehmen bei der digitalen Transformation zu begleiten.

**Sie haben noch Fragen oder möchten mit uns über konkrete Projekte sprechen?
Kontaktieren Sie uns gerne per E-Mail oder rufen Sie uns an!**