



Visana: Eine Versicherung in weniger als 20 Minuten

Der schweizerische Kranken- und Unfallversicherer Visana visualisiert seine Prozesse mit Camunda Optimize und verarbeitet rund 32.000 Dokumente pro Tag.

Hintergrund

„Rundum gut betreut“ lautet das Versprechen, das die schweizerische Visana ihren Kunden macht. Mehr als 820.000 Menschen sind privat bei Visana versichert, und 14.000 Firmen sind Kunden des Unternehmens. Jeden Tag verarbeitet der Versicherer fast 32.000 Dokumente und zahlt bis zu 12 Millionen Franken an Heilungskosten aus. Service steht dabei an erster Stelle. Die Kunden sollen das spüren, indem sie ihre Policen innerhalb von 20 Minuten erhalten und vereinbarte Leistungen durchschnittlich innerhalb von acht Arbeitstagen auf dem Konto eingehen.

Visana steht für Kompetenz, Qualität und Zuverlässigkeit. Das Unternehmen versteht sich als Garant für die finanzielle Sicherheit seiner Kunden. Dazu gehört auch, die Prämien durch eine effiziente

Verwaltung möglichst tief zu halten. Visana verpflichtet sich darüber hinaus dazu, das eigene Geschäftsmodell kontinuierlich weiterzuentwickeln und dabei auch die digitalen Möglichkeiten aktiv zu nutzen.

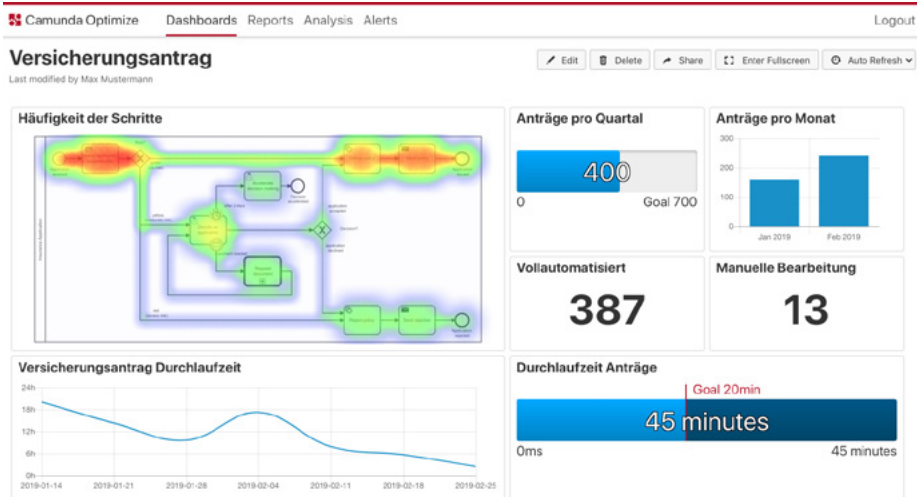
2015 hat das Unternehmen entschieden, die technische Infrastruktur weiterzuentwickeln, um die Arbeitsabläufe zu beschleunigen und die Qualität bestehender IT-Lösungen gegenüber den Kunden besser sichtbar zu machen. Nach einer Softwareauswahl wurde 2016 Camunda BPM als prozessführendes System implementiert. Seitdem steuert das Workflow Automation Tool das Visana-Kernsystem, das Kundenverwaltungssystem (CRM) und die Gesundheitsprüfung sowie als Document Management Service den gesamten Posteingang sowohl im Antragsverfahren als auch bei der Schadenbearbeitung.

Seit 2018 visualisiert Visana die Arbeitsabläufe zusätzlich mit Camunda Optimize, um die Qualität der Prozesse zu verbessern, Ressourcen-Engpässe zu identifizieren und besser zu planen.

Dashboards: Überblick in Echtzeit

Ein großer Mehrwert, den BPM-Systeme wie Camunda bieten, ist die Fülle an verfügbaren Kennzahlen. Visana macht sich das zunutze, um die Arbeitsabläufe zu analysieren und die Qualität der Abläufe zu verbessern.

Zunächst hat das Unternehmen dafür ein eigenes Dashboard entwickelt, das die von Camunda erzeugten Kennzahlen aufbereitet und einfach verständlich darstellt. Das Problem: Jede Änderung an einem bestehenden Reporting, oder



auch der Aufbau eines ganz neuen, hat erhebliche Programmierarbeit nach sich gezogen. So bot die Echtzeitsicht auf die Prozesse zwar einen enormen Vorteil. Beispielweise konnten die Fachkollegen dadurch einen technischen Fehler in einem Prozess auf den ersten Blick erkennen. Doch auf absehbare Zeit würde die Vielzahl an sinnvollen Reportings und der daraus entstehende Aufwand die IT-Ressourcen unverhältnismäßig stark belasten.

Camunda selbst bietet mit Optimize eine Erweiterung für das Workflow Automation Tool an, die unkompliziert zu implementieren ist und künftig ermöglicht, bedarfsgerechte Dashboards mit wenigen Klicks zu erzeugen. Damit steht die Tür für weitere Verbesserungen innerhalb des Gesamtsystems weit offen.

Qualitätsmanagementsysteme über das Quality Business Network zu vereinfachen.«

Prozesse visualisieren und verbessern

Camunda Optimize liefert heute alle Echtzeitbetrachtungen im Prozessmodell und dient sowohl als Monitoring-Tool wie auch als Werkzeug für künftige Prozessoptimierungen.

Die Visualisierungen durch Optimize erlauben Visana, Engpässe zu identifizieren und beispielsweise anhand der Zeitstempel zu bestimmen, zu welchen Tageszeiten wie viele Dokumente eingehen und verarbeitet werden müssen. Daran richtet das Unternehmen heute die Kapazitätenplanung aus und überprüft, ob eventuell organisatorische Anpassungen erforderlich sein könnten, um auch in Hochlastzeiten einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten. Insbesondere ermöglicht Optimize den Fachbereichen die Kontrolle, ob Serviceziele wie die Police in 20 Minuten zu erstellen oder die Leistungsauszahlung nach durchschnittlich acht Arbeitstagen zu veranlassen, erreicht werden.

Heatmaps zeigen unmissverständlich, ob einzelne Prozessschritte überlastet sind. Zudem lassen sich Muster leichter erkennen: In welchen Regionen oder über welchen Eingangskanal kommt die meiste Post an? Welche Gemeinsamkeiten bestehen bei Fällen, die länger als vereinbart für die Bearbeitung benötigen? Die farblich unterstützte Visualisierung durch eine Heatmap nimmt den Fachbereichen zudem die Arbeit ab, Zahlenkolonnen selbst interpretieren zu müssen.

Visana baut den Funktionsumfang und die Anwendungsfelder von Camunda Optimize stetig weiter aus. Entscheidend ist ein sinnvoller Einsatz im Rahmen der Unternehmenswerte, für die Visana steht.

Veränderungen Schritt für Schritt

Camunda Optimize macht sichtbar, was zuvor unsichtbar gewesen ist. Das wirkt sich auf die Arbeitsplätze vieler Mitarbeitender aus.

Visana rechnet damit, jeden vierten Arbeitsplatz teils grundlegend zu verändern, um die Möglichkeiten eines voll funktionsfähigen Workflow-Automation-Systems auszuschöpfen. Das Tandem aus Camunda BPM und Optimize erleichtert die tägliche Arbeit und entlastet die Fachabteilungen von weniger anspruchsvollen Aufgaben. Visana legt großen Wert darauf, Maschinen nicht gegen Menschen auszuspielen.

Heute zahlt sich aus, dass Visana mit den beiden zentralen Serviceversprechen eine konkrete Vision verwirklichen möchte, die jeder versteht. Mitarbeitende wissen deshalb genau, wie sie die durch Automatisierungen gewonnene Zeit einsetzen können. Camunda BPM und Optimize bringen so die Vorteile digitaler Transformation ins Unternehmen, ohne dabei die Mitarbeitenden vor den Kopf zu stoßen.

Learn more

www.camunda.com