

DIE VERBORGENE MACHT VON LEBENSEREIGNISDATEN



100%
TRANSPARENZ



451 MRD.
UMSATZ



40.000
MITARBEITER

PROCESS MINING REVOLUTIONIERT DIE CUSTOMER JOURNEY BEI FINANZDIENSTLEISTERN

Am Anfang stand die Neugier, als der niederländische Finanzdienstleister APG Group im Jahr 2017 Celonis erwarb, um kundenorientierte Prozesse zu verstehen und zu verbessern. Seither freut sich der Dienstleister über neu gewonnene Erkenntnisse und optimierte Renditen, die sowohl APG als auch seinen Kunden zugutekommen.

Die APG Group ist ein Finanzdienstleister, dessen Portfolio Dienstleistungen wie Pensionsverwaltung, Vermögensverwaltung, Managementberatung und Dienstleistungen für Arbeitgeber umfasst. Bei den Kunden von APG handelt es sich um (Pensions-) Fonds und Arbeitgeber im Bildungswesen, in der staatlichen Verwaltung und im Bauwesen, Wohnungsbaugesellschaften, Energie- und Versorgungsunternehmen und Fachärzte. APG verwaltet ein Pensionsvermögen von insgesamt 451 Milliarden EUR für seine Kunden aus diesen Sektoren.

Die intern entwickelten Quellsysteme bieten ein weites Spielfeld für Process

Mining und die Möglichkeit, mit dem kreativen Einsatz von Celonis neue Nutzenpotenziale zu erschließen.

ERSTE SCHRITTE

Im ersten Schritt implementierte APG einen Prozess, der die Pensionsanträge von Soldaten visualisierte. Wenn Soldaten aus Kriegsgebieten zurückkehren, können sie unter bestimmten medizinischen Voraussetzungen Pensionsansprüche geltend machen. **Diese Pensionsanträge sollten eigentlich innerhalb von 180 Tagen bearbeitet werden, doch in der Praxis dauerte es viel länger.** Dies galt sowohl für die administrativen als auch die medizinischen Verfahrensschritte und war auf Abhängigkeiten von externen Stellen zurückzuführen. Mit der neu gewonnenen Transparenz kann APG Nacharbeit vermeiden, Durchlaufzeiten verkürzen und Prozessabläufe straffen, um die interne und externe Prozesszufriedenheit zu verbessern.

„Wir schauten uns die zeitaufwändigsten Fälle an und stellten fest, dass eine Automatisierung der Prozesse tatsächlich sinnvoller ist als ihre Umgestaltung.“

Rachied El Hasnaoui

BI expert

Auch in seinem Callcenter ging APG mit Celonis Process Mining auf Spurensuche. Ziel war es, Verhaltensmuster von Kunden zu verstehen, die unmittelbar nach dem Besuch des Online-Portals im Callcenter anriefen. Zudem ließen sich mit Celonis wiederholte Anrufe zum selben Thema identifizieren. Heute kann APC die Ursachen für bestimmte Verhaltensmuster ermitteln und die Fachexperten anweisen, bestimmte Informationen auf der Website zu verbessern. Das Ergebnis sind zufriedener Kunden und eine optimierte Ressourcenplanung im Callcenter.

Interessante Erkenntnisse über das Callcenter wurden auch im Zusammenhang mit Pensionsaspekten bei anstehenden Scheidungen zutage gefördert. Viele Kunden wenden sich in diesem Fall an das Callcenter von APG, um sich über Versorgungsregelungen zu informieren. „Wir sahen, dass die Kunden zuerst unsere Website besuchten, dort aber keinerlei Informationen fanden. Dann wurde uns klar, dass auf der Website Informationen für scheidungswillige, aber noch nicht geschiedene Kunden fehlten. Offenbar wollten sich viele Kunden zuerst über die finanziellen Folgen einer Scheidung informieren“, berichtet BI-Experte Rachied El Hasnaoui. Als auf der Website mehr relevante Informationen mit entsprechenden Handlungsempfehlungen

standen, sank die Zahl der Anrufe, und die kürzeren Durchlaufzeiten sorgten für zufriedener Kunden. In einem weiteren Anwendungsfall ging es um Briefpost, die APG an Kunden nach ihrer Scheidung verschickte. Zwar wurden alle Scheidungspartner per Briefpost über die Pensionsteilung informiert, doch es kam nur von wenigen Kunden eine Reaktion. APG sorgte für höhere Rücklaufquoten nach dem ersten Schreiben und vermied so Folgeschreiben und Beschwerden.

RISIKOBASIERTER ANSATZ

„Wir stellten uns aus Sicht des Risikomanagements die Frage, ob Celonis APG dabei helfen kann, die Kontrollmechanismen effizienter zu gestalten und ob das Tool vielleicht auch für Audits geeignet ist“, erklären die Risikocontroller Cindy Hursel-Gerards und Ron Neijns. „Wir hatten an der Aufgabentrennung nichts zu bemängeln. Beispielsweise wiesen wir mit Celonis nach, dass ein Pensionsfall nicht von ein und demselben Mitarbeiter bearbeitet und überprüft werden kann.“

Mit Celonis Process Mining konnten aber auch Fälle identifiziert werden, in denen der Kontrollmechanismus das Verhalten der Mitarbeiter beeinflusste und nicht effizient war. Auf Basis dieser Erkenntnisse können nun die Überprüfungsrichtlinien



RACHIED EL HASNAOUI

BI expert

der neuesten internen APG-Software aktualisiert werden. „Wir identifizierten manuelle Kontrollmechanismen, die zwar auf einer Aufgabentrennung beruhten, aber nicht effizient ausgeführt wurden. Dies wirkte sich auf das Verhalten der Mitarbeiter aus. Mit Celonis konnten wir dieses Verhalten untersuchen, die Kontrollinstanzen im System verbessern und einen stärker risikobasierten Ansatz verfolgen“, erläutert Ron Neijns.

AUF DEM WEG ZUR AUTOMATISIERUNG

In der Regel lassen sich Pensionsansprüche relativ leicht berechnen – und ablehnen, so dass der Prozess theoretisch weitgehend automatisiert werden könnte. Celonis brachte die Erkenntnis, dass die manuellen Arbeitsabläufe zu einem Großteil ineffizient und verbessere-



rungsbedürftig waren. Celonis Process Mining machte transparent, dass ein weiterer Prozess, die Registrierung von Lebenspartnerschaften, vollständig automatisiert werden könnte. „Wir schauten uns die zeitaufwändigsten Fälle an und fanden heraus, dass eine Automatisierung der Prozesse tatsächlich sinnvoller ist als ihre Umgestaltung“, sagte Rachied El Hasnaoui.

Celonis Process Mining stellte auch die betrieblichen Rentenpläne auf den Prüfstand. APG bietet maßgeschneiderte Programme für Unternehmen, die ihren Mitarbeitern eine betriebliche Altersversorgung anbieten. APG erstellt jeden Monat eine Übersicht über alle Diskrepanzen und vergleicht die Zahlungen der Unternehmen mit der Zahl der Mitarbeiter, die Leistungen erhalten. Die zahlreichen Diskrepanzen kosteten das

Unternehmen viel Zeit und boten einen Hebel für durchgreifende Verbesserungen. Dies verbesserte nicht nur die Kundenzufriedenheit hinsichtlich der Rückzahlungen, sondern half auch bei ausstehenden Mahngebühren. Auch die Zahl der Nachfassbriefs konnte reduziert werden, und überfällige Forderungen werden laufend kontrolliert, um die Liquidität zu verbessern. Eingehende Zahlungen können jetzt vom Zeitpunkt der Leistungserbringung an überwacht werden, um sicherzustellen, dass die Kunden pünktlich zahlen.

KONFORME PROZESSE ALS ZIEL

„Wir nutzen Celonis Process Mining auch für konventionelle Prozesse wie Purchase-to-Pay“, so Rachied El Hasnaoui. Aktuell fokussiert sich APG auf Geneh-

migungsabläufe, aber auch auf typische Anwendungsfälle wie Rechnungen vor Bestellungen, fehlgeschlagene Rechnungsabgleiche, verspätete Zahlungen und Dreierabgleiche. Gemeinsam mit den Fachexperten wurde ein sogenannter Conformance Checker als Modell für den Soll-Prozess definiert, das den Ist-Output mit den vorgeschlagenen Standardworkflows vergleicht.

Bei der Frage nach dem größten Nutzen, den Celonis Process Mining dem Unternehmen bisher gebracht hat, lautet die einhellige Antwort: „Celonis visualisiert faktenbasierte Verbesserungen. Es setzt Erkenntnisse in konkrete Maßnahmen um, die sich auf optimierbare und automatisierbare Prozesse anwenden lassen.“



www.celonis.com



Alle Bilder und Marken unterliegen dem Urheberrecht ihrer jeweiligen Inhaber.