



OPTIMIERUNG DIGITALE KOMMUNIKATION

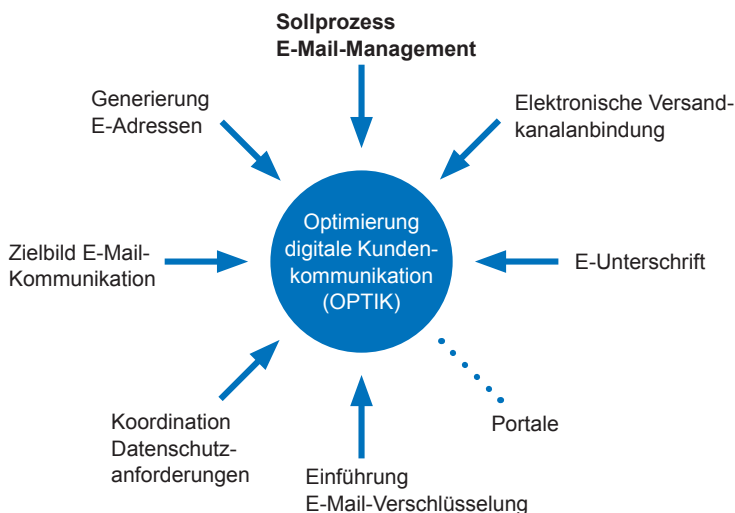
Einführung Sollprozess E-Mail-Management

Im September 2015 wurde die TaskForce OPTIK zur konzernübergreifenden Optimierung digitaler Kundenkommunikation ins Leben gerufen.

Gegenstand der Taskforce OPTIK ist u.a.:

- ▶ Herbeiführung konzernweit gültiger rechtlicher Klärungen
- ▶ Schaffung erforderlicher Rahmenbedingungen in Deutschland für die Intensivierung von elektronischer Kommunikation und Services
- ▶ Die Sammlung von E-Mail-Adressen mit dem Ziel einer umfassenden Bestandsabdeckung und die Schaffung flächendeckender Versandmöglichkeiten für E-Mails
- ▶ Verwaltung von E-Mail-Adressen und Einwilligungserklärungen
- ▶ Betrachtung sowohl der betrieblichen als auch der vertrieblichen Kommunikation
- ▶ Jede Form der digitalen Kommunikation, insbesondere vertragliche Kommunikation, Kundenzufriedenheitsbefragungen (NPS), Werbung via E-Mail
- ▶ Beteiligte Unternehmen: AachenMünchener, Central, Envivas, Generali, Advocard Rechtsschutzversicherung, Dialog, Badenia, Generali Deutschland Schadenmanagement GmbH

Überblick Maßnahmen / Projekte im Kontext digitaler Kundenkommunikation:



- ▶ E-Mail-Management-Sollprozess smart umgesetzt
- ▶ Echtzeit-Versand vollautomatischer Bestätigungs-Mails an Kunden
- ▶ Camunda BPM erstmals im Generali-Versicherungsbetrieb erfolgreich eingesetzt



Optimierung Digitale Kommunikation: Einführung Sollprozess E-Mail-Management

Kunde

Die Generali in Deutschland ist der zweitgrößte Erstversicherungskonzern auf dem deutschen Markt und Teil der internationalen Generali Group, einem wichtigen Player in der globalen Versicherungswirtschaft. In fast 200 Jahren hat Generali einen multinationalen Konzern aufgebaut, der in über 60 Ländern vertreten ist und mehr als 470 Unternehmen sowie 76.000 Mitarbeiter umfasst. Zum deutschen Teil der Generali gehören die Generali Versicherungen, AachenMünchener, CosmosDirekt, Central Krankenversicherung, Advocard Rechtsschutzversicherung, Deutsche Bausparkasse Badenia und Dialog.

Auftrag

FSP wurde im Rahmen der Einführung des automatisierten E-Mail-Management-Sollprozess (EMS) mit der Konzeption von Usecases und Regelwerken sowie mit der Testkoordination und -durchführung beauftragt. Gegenstand und Ziel des EMS war u.a. die Einführung eines voll automatisierten Verarbeitungsprozesses zur Speicherung und Bestätigung von Einwilligungen zur elektronischen Kundenkommunikation. Für die Umsetzung wurde die Camunda BPM-Plattform (Produkt der Camunda

GmbH) eingesetzt. Herausforderung war daher insbesondere die Durchführung systemübergreifender Tests der definierten Zielprozesse und Regelwerke.

Vorgehen

Zu Beginn der Tätigkeit stand eine detaillierte Ausarbeitung der Testaktivitäten inklusive Testplanung im Vordergrund. Angesichts der knappen zur Verfügung stehenden Zeit war zunächst zu beachten, dass der Testumfang die fachlichen Anforderungen abdeckt. Desweiteren lag ein besonderer Fokus darauf, die erstmals eingesetzte Camunda Business Engine erfolgreich zu implementieren.

Die aus den Testaktivitäten resultierenden Erkenntnisse und neuen fachlichen Anforderungen an den EMS wurden dabei laufend in den Konzepten und Regelwerken des Sollprozesses aufgenommen bzw. in neuen Usecases abgebildet. So wurde die Voraussetzung geschaffen, um die schnelle und sichere Implementierung weiterer Marken unter dem Dach der Generali in Deutschland in den EMS zu gewährleisten.

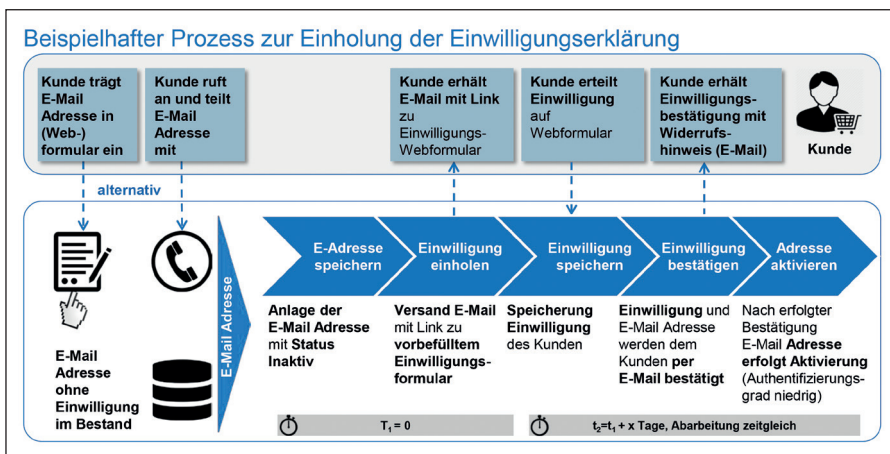
Die unten abgebildete Grafik illustriert einen beispielhaften Einwilligungsmanagement-Sollprozess des Eingangskanals „Webformular“ mit Single Opt-In.

„Die FSP hat die Entwicklung unseres E-Mail-Sollprozesses maßgeblich unterstützt. Sowohl fachlich als auch in der technischen Umsetzung mit dem BPM-Tool Camunda.“

Manuel Kienzler,
Leiter Center of Business Excellence
„Digitale Kommunikation
und Berechtigungssysteme“
Generali in Deutschland

Ergebnis

- ▶ E-Mail-Management-Sollprozess smart umgesetzt
- ▶ Echtzeit-Versand vollautomatischer Bestätigungs-Mails an Kunden
- ▶ Camunda BPM erstmals im Generali-Versicherungsbetrieb erfolgreich eingesetzt



FSP GmbH Software & Consulting
Albin-Köbis-Straße 8
51147 Köln

Tel.: 02203 371000-0
Fax: 02203 371000-21
info@fsp-gmbh.com
www.fsp-gmbh.com