



Hand in Hand: die Zurich und ihr digitaler Kollege

Die gesamte Versicherungsbranche sieht sich für veränderte Kundenanforderungen einer fundamentalen Neuordnung ausgesetzt. Auch die Zurich Gruppe Deutschland treibt die Digitalisierung mit Hochdruck für eine bessere Kundenorientierung im Unternehmen voran. Dies möchte die Zurich Gruppe Deutschland durch den Einsatz von Software-Robotern erreichen.

Digitaler Kollege schafft Freiräume

Die Roboter ahmen menschliche Prozessschritte auf bestehenden Applikationen nach, ohne aufwändige Integration in die bestehende Systemarchitektur. Die Automatisierung erfolgt anhand festgelegter Regeln und Anweisungen in Form von zum Beispiel Arbeitsvorgaben oder Schulungsunterlagen. Die Analyse der Prozesse, die auf Roboter übertragen werden können und auch die Programmierung der digitalen Helfer hat Zurich ihren Mitarbeitern übertragen.

Mittlerweile erfolgt die Kündigungsbearbeitung im Lebensversicherungsbereich teilautomatisiert. Hier arbeiten Zurich Mitarbeiter und die Software Hand in Hand. Denn die fachliche Einschätzung, ob eine Kündigung zum gewünschten Zeitpunkt möglich ist, trifft nach wie vor ein Mensch, auch komplexere Fälle bearbeiten die Mitarbeiter weiterhin selbst. Der Kollege Roboter ist damit weniger Konkurrenz, sondern eher Entlastung bei der Bearbeitung einfacherer Arbeitsschritte.

Design Thinking als Katalysator

Sechs so genannte Champion Teams arbeiten bei Zurich mit der Design Thinking Methode bereichsübergreifend, interdisziplinär und über die Hierarchien hinweg zusammen. Schwerpunktthemen sind "Generation Y", "Motor", "Non-Motor", "Protection" (Biometrie-Produkte und -Services) "Savings" (Spar- und Rentenversicherungsprodukte und -services) sowie "kleine und mittelgroße Unternehmen"(KMU).

Dazu wurde bei Zurich auch ein spezielles Arbeitsumfeld geschaffen, welches den räumlichen Anforderungen dieser kreativen Arbeitsmethodik Rechnung trägt und sie begünstigt. In den Champion Teams werden verschiedene Fähigkeiten und breites Wissen entlang der gesamten Wertschöpfungskette ausgetauscht.

Bild: © ktsdesign / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4943550/hand-in-hand-die-zurich-und-ihr-digitaler-kollege/>