



**VERSICHERUNGS
KAMMER**

Prozesse sind der Kleber, der ein System zusammenhält

Prozessmanagement im Konzern Versicherungskammer

VER SICHER UNGS
KAMMER
BAYERN

SAARLAND
Versicherungen


FEUERSOZIETÄT

UKV

URV

BavariaDirekt

12. September 2024

 Finanzgruppe

Vorstellung








Jana Baehr
Product Owner
Master Black Belt
Chapter Prozessmanagement



Carolin Wildner
Black Belt
Chapter Prozessmanagement

Das erwartet Sie im Folgenden

- 1  Konzern Versicherungskammer im Überblick
- 2  Aufbau der Prozesslandschaft
- 3  Organisation des Prozessmanagement
- 4  Schnittstellen rund um die Prozessdokumentation
- 5  Herausforderungen im Wandel der Organisationsstrukturen





Der Konzern Versicherungskammer auf einen Blick...



Größter öffentlicher Versicherer Deutschlands

- Wir bieten **alle Versicherungsarten**, die es im Versicherungswesen gibt, an
- **32 Millionen Euro** Schaden- und Leistungsaufwendungen täglich



200+ Jahre Erfahrungen und immer am Puls der Zeit

- Der Konzern vereint **11 Einzelunternehmen**
- **4.800 Beratungsstellen** Deutschlandweit
- Wir legen jeden Arbeitstag durchschnittlich einen **zweistelligen Millionenbetrag** an.



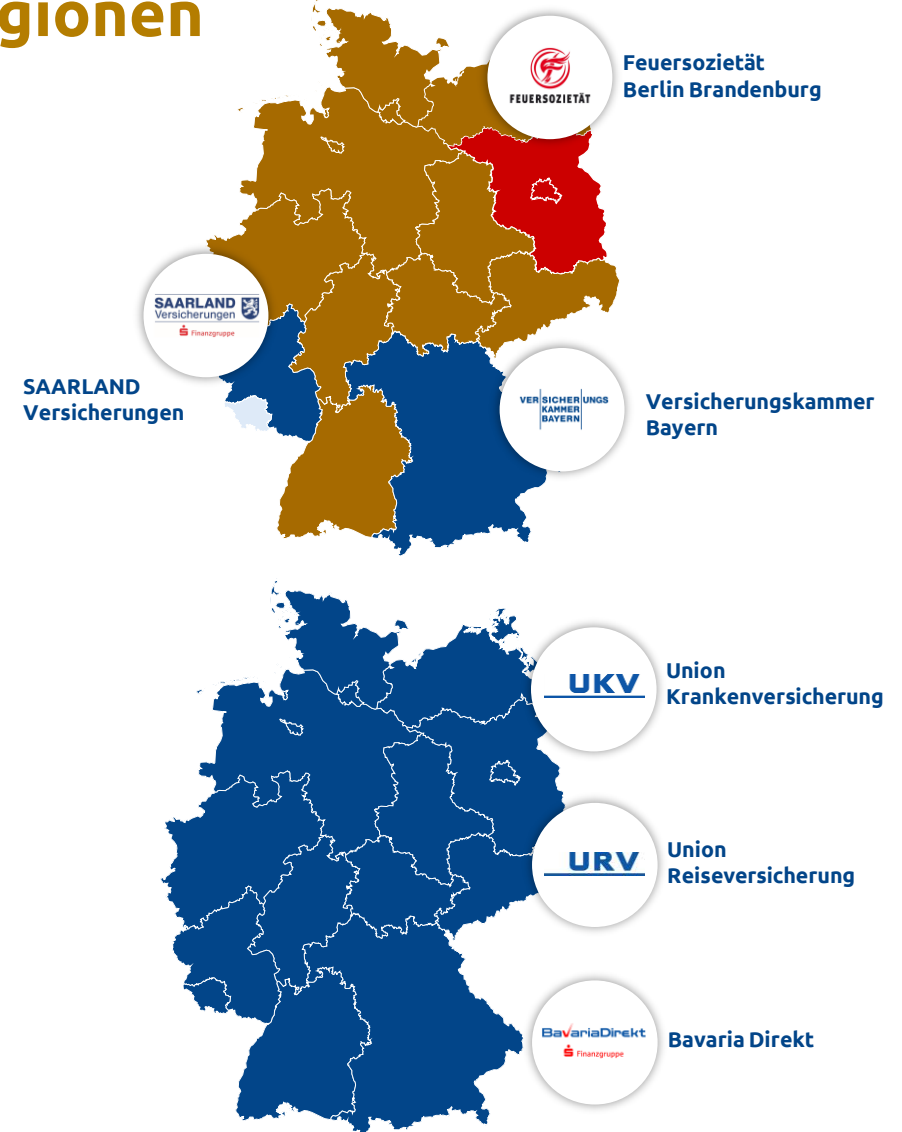
7.000 Mitarbeitende – aus den unterschiedlichsten Fachrichtungen

- Wir sind das Haus der **100 Berufe**
- In München sind wir einer der **größten Ausbildungsbetriebe** der Branche.

Der Konzern Versicherungskammer

Deutschlandweit zu Hause – führend in den Regionen

- Der Konzern Versicherungskammer ist ein **Personen- und Sachversicherer**.
- Mit 11 Versicherern und den drei starken Regionalmarken „**Versicherungskammer Bayern**“, „**Feuersozietät**“ und „**SAARLAND Versicherungen**“ ist der Konzern der „**Versicherer der Regionen**“
- In den Geschäftsgebieten der Versicherungskammer Bayern, Bayern und Pfalz, sind wir **mit einem Kundenanteil von 35 Prozent Marktführer**
- Führende Positionen nehmen wir auch in den Geschäftsgebieten Berlin, Brandenburg und im Saarland ein
- **Im Kranken-, Pflege- und Reiseversicherungsgeschäft ist der Konzern bundesweit tätig**; zudem kooperiert er mit den Allgemeinen Ortskrankenkassen (AOK) in Bayern und Sachsen-Anhalt sowie mit den bundesweiten Sozialversicherungen für Landwirtschaft, Forsten und Gartenbau



Unsere Marken & Einzelunternehmen

- Wir gehören zur **Sparkassen-Finanzgruppe**. Gemeinsam mit anderen öffentlich-rechtlichen Versicherern (Sparkassen, Landesbanken, Landesbausparkassen und der Deka) sind wir **Teil des größten Verbunds von Finanzdienstleistern** in Deutschland
- Nach Beitragseinnahmen **siebtgrößter Erstversicherer** in Deutschland
- Die Produktpalette umfasst die **Absicherung von Lebens- und Sachrisiken** für Privatkunden, Firmen, Landwirte, Beschäftigte in freien Berufen, kommunale Gebietskörperschaften sowie weitere öffentlich-rechtliche Einrichtungen und Institutionen





Soziales Engagement & Sponsoring

Unsere Stiftungen

- ✓ Versicherungskammer Stiftung: Förderung des Ehrenamts
- ✓ Versicherungskammer Kulturstiftung: Förderung von Kunst und Kultur

Zuverlässiger Partner – oft seit Jahrzehnten

- ✓ Freiwillige Feuerwehren
- ✓ Sternstunden
- ✓ Jugend forscht
- ✓ Landessportbund Brandenburg
- ✓ Achtung Kinder! Für mehr Sicherheit auf Saarlands Straßen
- ✓ Deutscher Alpenverein
- ✓ DLRG Jugend Bayern
- ✓ ... und viele mehr



... und warum brauchen wir Prozesse?

... um eine durchgängige Dokumentation der Prozesse des Konzerns aufzubauen

im Rahmen
der Einführung
von Solvency II
in 2015



Solvency II

Für die europäische Versicherungswirtschaft beginnt am **1. Januar 2016** eine neue Ära. Mit **Solvency II** tritt ein europaweit einheitliches Regelwerk in Kraft, das **Risiken frühzeitig sichtbar** macht und von den Unternehmen eine **angemessene Vorsorge** verlangt. **Ziel** ist es, **Vermögen und Leistungsansprüche der Versicherten zu schützen** – und zwar auch unter **extremen** Umständen. - Der Startschuss für eine durchgängige Prozessdokumentation war gesetzt!

- Identifikation der Prozesse anhand **aggregierter Tätigkeiten**
- Strukturierte und zentrale Modellierung der Prozesse in einem **ausgeprägten Abstraktionsgrad im Tool ADONIS Classic**
- **verschiedene ausführende Abteilungen wurden in einem Prozess**, der auf diesem Abstraktionsniveau identisch ist, **zusammengefasst – Konzentration auf die Hauptunternehmen**
- Das **Ziel der Prozessdokumentation 2015** war die **schnellstmögliche grobe Abbildung aller Prozesse** im Konzern sowie die Implementierung des Internen Kontrollsystems (IKS) und Abbildung der Dienstleistungsbeziehungen zwischen den Unternehmen anhand der Prozesse

Ab 2020 startete der Ausbau der Prozesslandschaft von Konzern zu einzelnen Unternehmen / Risikoträgern

bis 2019 ca. 550 Prozesse



ab 2020 mehr als 750 Prozesse



- Der Abstraktionsstatus liefert:
 - **Informationen über die aggregierten Tätigkeiten** der jeweiligen Abteilungen sowie
 - **die aggregierten Tätigkeiten der durchführenden Unternehmen** (wer führt den Prozess für wen durch)
 - mit welchen Kapazitäten die einzelnen Prozesse durchgeführt werden
- **Risiken und Kontrollen sind** auf den aggregierten Prozess **zuordenbar**
- die **Dienstleistungsbeziehungen sind aggregiert in ADONIS** sowie detailliert im Dienstleistungstool (MIS) abgebildet

- Der Aggregationsstatus erfolgt auf Risikoträgerebene, so dass eine **eindeutige Zuordenbarkeit** ermöglicht wird:
 - **genaue Informationen des durchführenden Unternehmens** inkl. Kapazitäten
 - **Risiken & Kontrollen sind** nach SII-Richtlinie sowie MaGo* **eindeutig zuordenbar**
- die **Dienstleistungsbeziehungen** sind eindeutig abgebildet und **können aus ADONIS NP ausgewertet werden**
- **Die neue Struktur des UPM ist die Basis für die Umstellung auf ADONIS NP**
- ADONIS NP ist die optimale Software zur Erstellung eigener Analysen

Wie schaffen wir es die 796* Prozesse aufgeteilt auf 19 Unternehmen zu organisieren?

** Stand Juli 2024*

Zunächst stellt sich die Gretchenfrage: zentrale oder dezentrale Organisation des Prozessmanagements?



zentrale Organisation



- ✓ Hoher Standardisierungsgrad zur Sicherstellung von Konsistenz und Qualität der Prozessdokumentation
- ✓ Effiziente Ressourcenverwendung
- ✓ Leichte Detektion von Skaleneffekte
- ✓ Koordinierte Weiterentwicklung des Themas



- x Fachliche Entfernung von den operativen Einheiten und somit Gefahr eines Informationsgaps
- x Durch Standardisierung keine Umsetzung aller fachbereichsspezifischen Bedürfnisse



dezentrale Organisation






- ✓ Nähe zu den operativen Einheiten
- ✓ Schnelle Entscheidungsfindung
- ✓ Hohe Flexibilität und schnelle Anpassung an fachspezifische Bedürfnisse



- x Inkonsistenz und fehlende Standardisierung
- x Ressourcenverschwendung
- x Schwierige Koordination und Kontrolle
- x Verlust an übergreifenden Skaleneffekten

In unserer zentralen Organisation ist ein enges Zusammenspiel zwischen Governance und Prozessführungsrollen unerlässlich



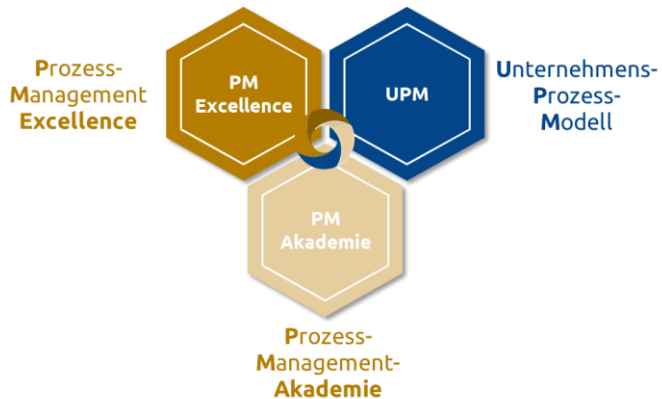
ROLLE	AUFGABEN
 <p>Zentrales Prozessmanagement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vorgabe von UPM Struktur und Modellierungs-Konventionen ✓ Modellierung ✓ QS/methodische Freigabe
 <p>Prozessführungsrollen: GPV (= GesamtProzessVerantwortliche*r, = Prozessmanager @ ADONIS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informationspflicht bei Änderungsbedarf ✓ Fachliche Freigabe/ Prolongation (Systemgestützt)
 <p>TPV (= TeilProzessVerantwortliche*r, = Prozesseigner @ ADONIS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Weiterführende Aufgaben außerhalb reiner Prozessdokumentation

7 ZPM*

96 GPV

251 TPV

Wir sind das zentrale Prozessmanagement - ein agiles Chapter in der Organisationsentwicklung der Versicherungskammer



*Wir verstehen uns als **aktiver Partner** der Fachbereiche im Konzern und forcieren den akademischen und praktischen Wissenstransfer für eine **prozessorientierten Denkweise** im Konzern.*



Die Governance-Rolle

- ✓ Wir stellen sicher, dass die regulatorischen Vorgaben in Bezug auf eine schriftlich fixierte **Prozessdokumentation** umgesetzt werden.

Wie?

- Interne Richtlinien und Konventionen, BOC Adonis NP



Die Berater-Rolle

- ✓ Wir treiben die **Prozessoptimierung und -standardisierung** voran, wodurch wir zur Erreichung der strategischen Konzernziele insbesondere der Kostenreduktion beitragen.

Wie?

- Buchbare Beratungsleistungen für den gesamten Konzern



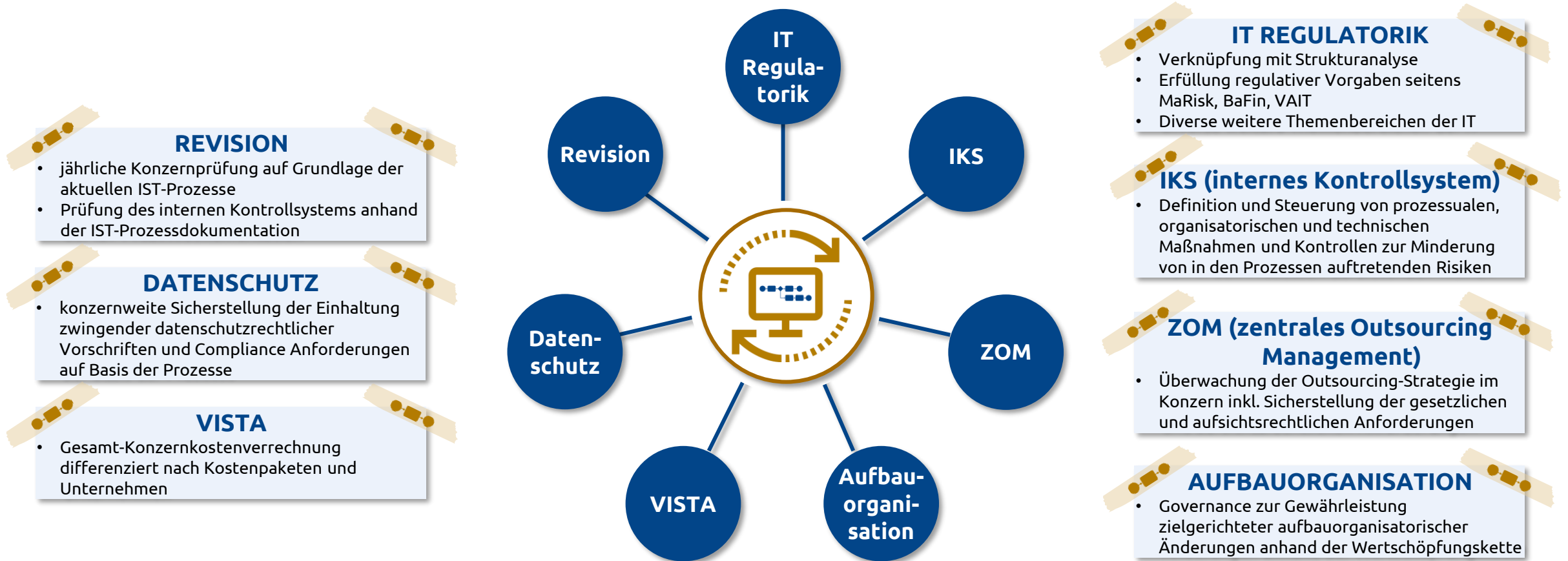
Die Ausbildungs-Rolle

- ✓ Wir fördern eine prozessorientierte Denkweise indem wir **passende Methoden und Tools** allen Unternehmensbereichen zugänglich machen.

Wie?

- Aufbau von Wissen und Sensibilisierung für eine prozessorientierte Denkweise durch maßgeschneiderte Ausbildungsprogramme wie z.B. Lean Six Sigma Greenbelt oder Bedienungsleitfäden für Prozessführungsrollen

Prozesse sind der Kleber, der ein System zusammenhält! Welche Schnittstellen muss der Kleber fixieren?



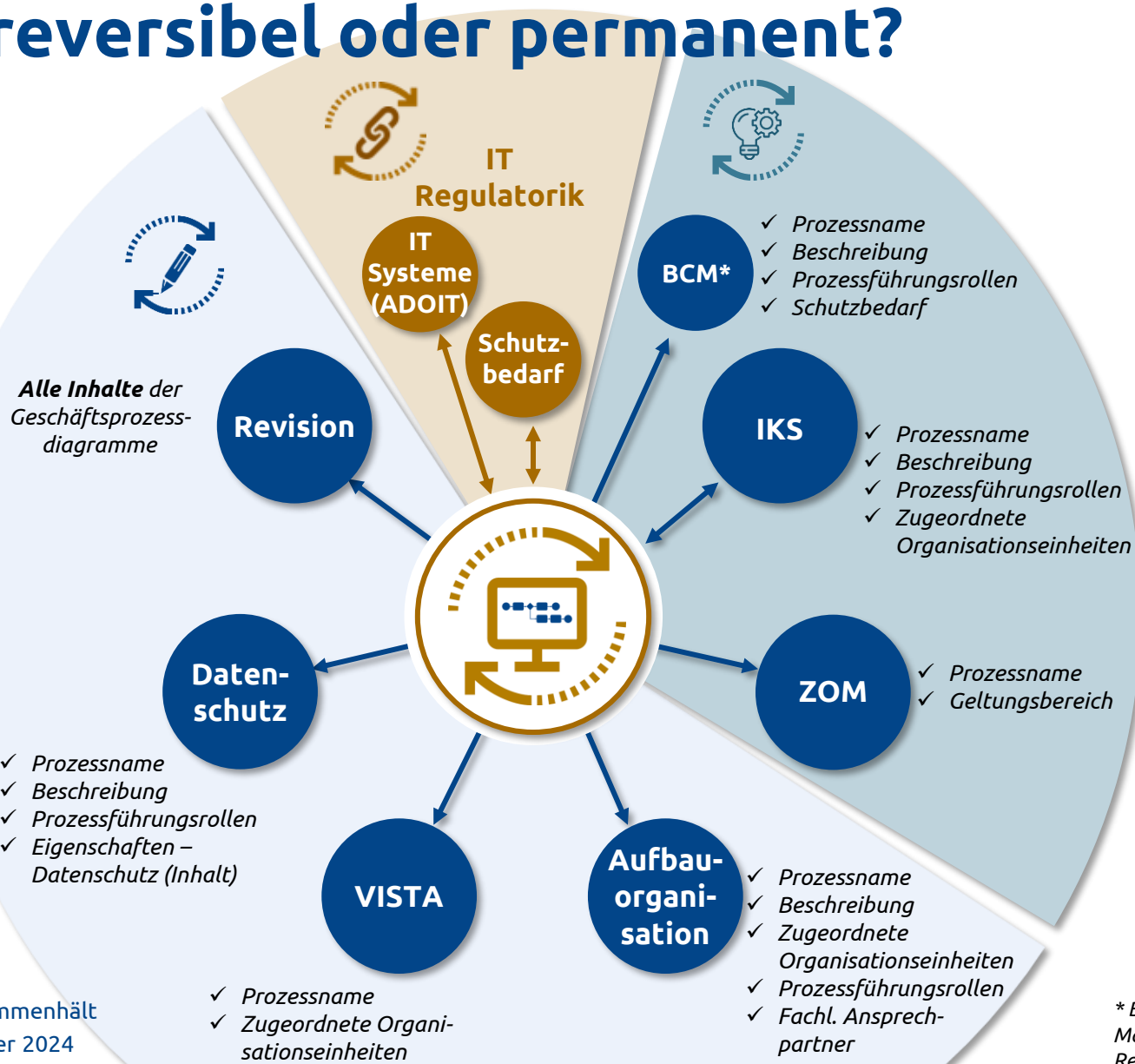
Prozesse sind der Kleber, der ein System zusammenhält! Ist der Kleber reversibel oder permanent?

Manueller Datenexport

aus ADONIS zur manuellen Weiterverarbeitung (z.T. mit manueller Integration der Prüfergebnisse zurück in ADONIS)

Anbindung geplant

Möglichkeit der systemseitigen Integration aktuell in Analyse/Planung



Direkte System-schnittstelle

inkl. Synchronisation von Informationen (Bsp. Synchronisation IT-Systemelemente über ADOIT)

Komplette Integration

in ADONIS (Bsp. Schutzbedarf als Pflichtfeld)



Prozesse sind der Kleber, der ein System zusammenhält!

Was muss der Kleber aushalten?

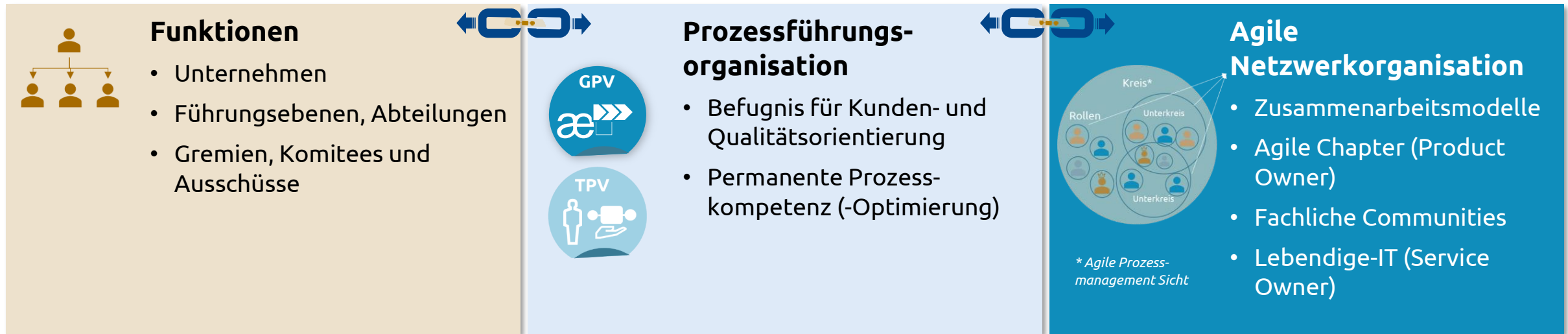
- Die **Anforderungen** seitens der verschiedenen Schnittstellen **steigen** kontinuierlich **bezüglich Aktualität und Informationsgehalt**
- Neben den Schnittstellen selbst nehmen **auch übergeordnete Rollen Einfluss** auf die Ausgestaltung wie zum Beispiel die Revision
- Der **Wunsch nach Systemintegration** wird dabei immer größer
 - kürzlich umgesetzt: Integration Thema Schutzbedarf inkl. Workflow-Vorgaben
- Dieser Wunsch bedeutet allerdings gleichzeitig **eine Steigerung der Komplexität** sowohl bei der Prozessmodellierung und Prozessmodellpflege als auch eine Erweiterung des Aufgabenbereichs der Prozessführungsrollen

... dies sollte aber nicht die letzte Herausforderung bleiben

Prozessorientierung als Klebstoff zwischen klassischen Führungsrollen und agiler Organisation

Der Wandel im Konzern erfordert die Balance zwischen agilen und traditionellen Matrix-Strukturen

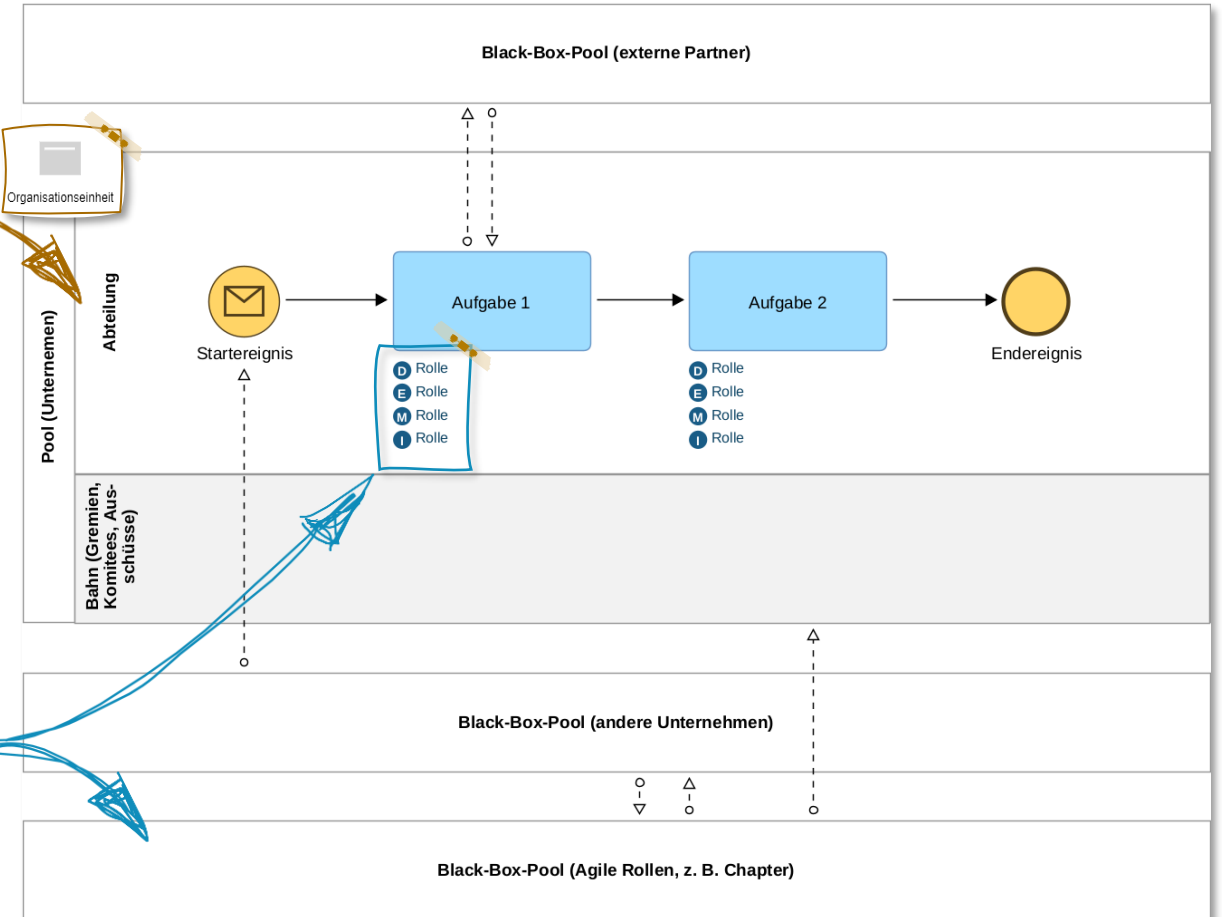
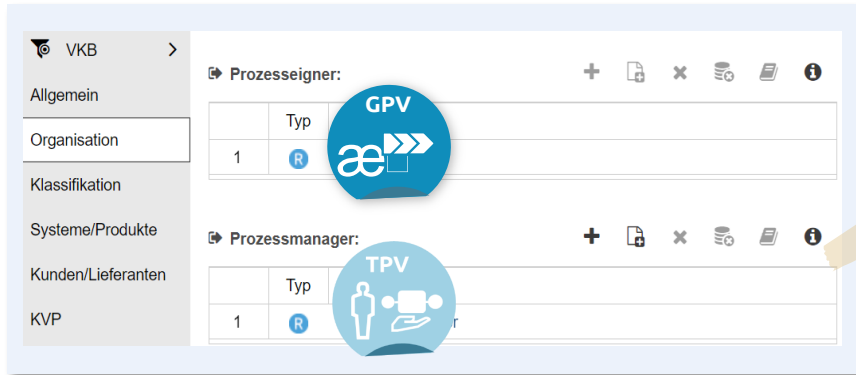
Die **Herausforderung** für uns ist es, die **Koexistenz** zwischen agilen, innovativen **Rollen** und zuverlässigen, bewährten und auch regulatorisch relevanten **Organisationsstrukturen** zu erfassen und diese im Prozessmanagement/ Unternehmensprozessmodell zu berücksichtigen.



Unsere Herangehensweise:

Wir bilden **hierarchische** und **heterarchische Organisationsstruktur-Elemente** parallel in unserer Prozessdokumentation ab

Ansätze und Techniken in ADONIS unterstützen uns, um diesen Wandel flexibel und transparent zu gestalten



- ✓ Verwendung von **Organisationseinheiten (Objekten)**, die **Pools** und **Bahnen** zugewiesen sind
- ✓ **Rollen**, denen **Aufgaben** in Form einer **DEMI-Matrix** zugewiesen oder, die als **Black-Box Pools** in **Kollaborationsdiagrammen** dargestellt werden

*Gerne
beantworten
wir Ihre
Fragen!*

**VERSICHERUNGS
KAMMER**

**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit!**

VER S I C H E R U N G S
K A M M E R
B A Y E R N

SAARLAND
Versicherungen

FEUERSOZietät

UKV

URV

BavariaDirekt

Finanzgruppe



ADONIS

Business Transformation Suite

BOC Group
Design Your Enterprise

Unser „Kleber“ für Ihre Herausforderungen

Lassen Sie sich inspirieren

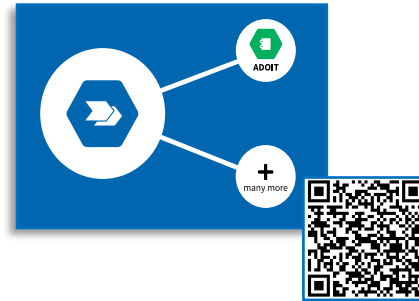
Kai-Helmut Eckert

16/09/2024



Unser „Kleber“ für Ihre Herausforderungen

Lassen Sie sich inspirieren



ADONIS Connect for Enterprise Architecture

Verknüpfung Ihrer BPM Software mit Ihrem EA Repository

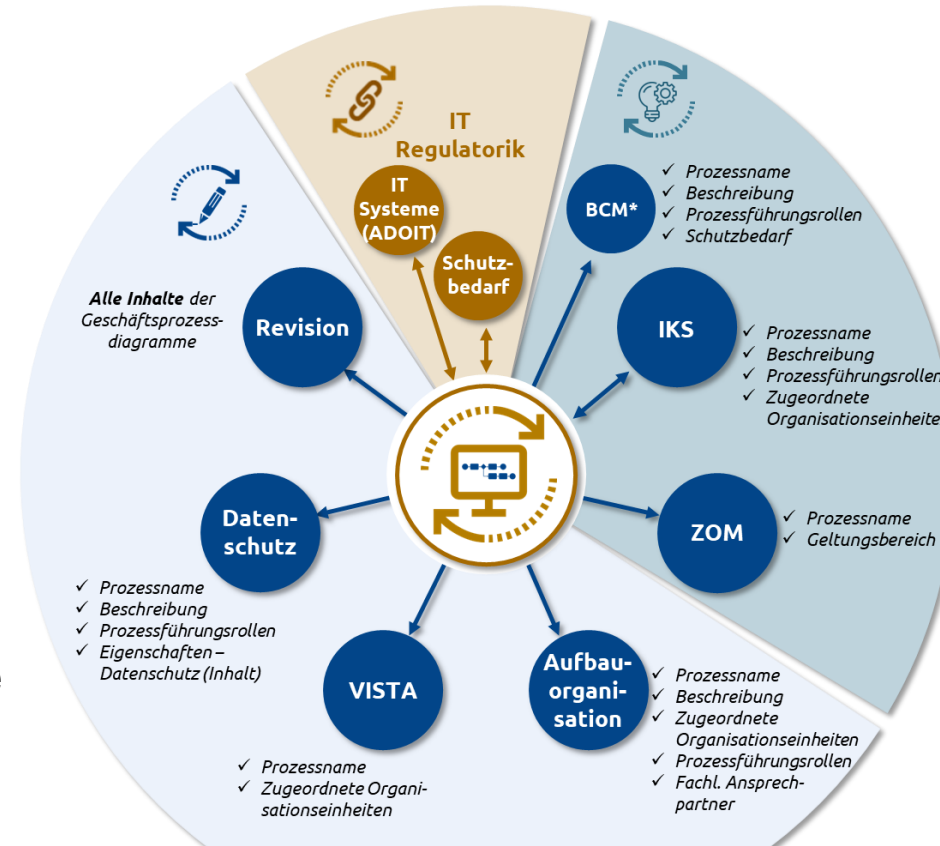
Integrieren Sie ADONIS mit ADOIT oder den sich bei Ihnen im Einsatz befindliche EA Tools mittels Open REST API.



ADONIS Data Protection Extension

GDPR/DSGVO in den Griff bekommen

Bauen Sie eine Dokumentation auf, die die Anforderungen der EU-DSGVO erfüllt.



ADOGRC

GRC einfach umgesetzt

Bauen Sie eine zuverlässige Grundlage für Governance, Risiko und Compliance auf, minimieren Sie potenzielle Risiken frühzeitig und sorgen Sie für operative Widerstandsfähigkeit.

Connect with us.

And feel our heartbeat.



- Free Webinars and regional Events
- Trending Topics in BPM, EA & GRC
- Updates, News & Highlights

www.boc-group.com/newsletter



ADONIS
Business Transformation Suite