



**Übernahme von Prozessteilen im Outsourcing  
(BPO)**

**von Versicherungsunternehmen**

**Lösungskonzeption**

Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und  
Personal

Leistungsportfolio

Technische Um-  
setzung

Beispiel: Daten-  
erfassung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

## Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio Technische Umsetzung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

## Eckwerte: Geschäftsmodell

### Inhalt:

Agenda

**Geschäftsmodell**

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio

Technische Umsetzung

Beispiel: Datenerfassung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

- Übernahme von Prozessteilen aus Versicherungsprozessen nach Riga
- Die Prozessschritte werden von deutsch-sprechenden Mitarbeitern von Riga aus mit der Anwendung der jeweiligen Versicherung auf dem Rechner der jeweiligen Versicherung durchgeführt (Standleitung)
- Alternativ können Prozessschritte auch mittels einer ASP-Lösung in Riga ausgeführt werden, z.B. Übernahme kleinerer unbedeutender Bestände in eine ASP-Bestandsführung und Durchführung der kompletten Bestandsverwaltung in Riga
- In Riga werden Büros, Arbeitsplätze (inkl. Telefon, Fax etc.) mit oder ohne Rechneranbindung zu der jeweiligen Versicherung zur Verfügung gestellt
- Die Schriftstücke (Kundenwünsche) als Auslöser der Prozesse werden entweder als Image (empfohlene Alternative) oder in Papierform zur Verfügung gestellt

Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und  
Personal

Leistungsportfolio

Technische Um-  
setzung

Beispiel: Daten-  
erfassung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

## Vorteile und Nutzen

- Kostenreduktion durch Skaleneffekte (Volumenbündelung)
- Höhere Kosten- und Qualitätstransparenz durch Leistungsverrechnung und Service Level Agreements
- Umsetzung von fixen Kosten in variable Kosten (stückkostenorientierte Verrechnung)
- Konzentration auf die schwierigen Prozessteile

## Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio

Technische Umsetzung

Beispiel: Datenerfassung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

## Organisation und Personal

- DATI stellt Personal in eigenen Räumen zur Verfügung
- Die Auslastung wird über die Postkorbverteilung automatisch vorgenommen und kontrolliert
- Jedes Team hat einen Teamleiter, der den Durchsatz und die Qualität kontrolliert
- Der Kunde (das Versicherungsunternehmen) kontrolliert stichprobenweise
- Es gibt monatliche Besprechungen zwischen dem Leiter in Riga und dem jeweiligen VU
- Wöchentlich werden Telefonkonferenzen zu auftretenden Problemen organisiert

## Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

**Leistungsportfolio**

Technische Umsetzung

Beispiel: Datenerfassung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

# Leistungsportfolio

- Antragserfassung Leben, Kranken, Sach, KFZ etc.
- Erfassung oder Änderung von Kundendaten (Adress- oder Bankverbindungsänderungen)
- Erfassung Rechte Dritter
- Erfassung von Kleinstversicherungen (z.B. Reisekostenversicherung oder Sterbegeldversicherungen)
- Schadenerfassung (auch Kumulrisiken)
- Prüfung von Geldeingangszuordnungen
- Archivierung von Akten inkl. Scannen und Indizierung
- Rückläuferbearbeitung bei Marketingaktionen
- Nacherfassung von gescannten Krankenabrechnungsbelegen
- Verwaltung von Sonderbeständen wie Gruppenvertragsbestände, BAV-Bestände etc.
- CallCenter-Aktivitäten
- etc.

## Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio

**Technische Umsetzung**

Beispiel: Datenerfassung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

## Technische Umsetzung

- Bestimmung der Prozessteile gemeinsam mit VU
- Ausarbeitung Schulungsunterlagen und Abstimmung mit VU
- Installation und testweise Durchführung mit ca. 10 Arbeitsplätzen
- Geschäftsprozesse der VU werden entsprechend angepasst
- Vereinbarung von SLA's
- Installation eines Controllingverfahrens
- Installation eines Problemmanagementverfahrens

## Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio

Technische Umsetzung

Beispiel: Datenerfassung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

# Bearbeitungsstufen in der Datenerfassung

## Stufe 1 Auzeichnen

Die Ereignisse, Vorgänge oder Sachverhalte werden auf Urbelegen fixiert.

## Stufe 2 Aufbereitung

In der Fachabteilung entsteht aus dem Urbeleg ein Datenbeleg.

## Stufe 3 Erfassen

Die Daten werden auf maschinell lesbare Datenträger übernommen.

## Stufe 4 Einlesen

Der Datenträger wird in die DVA eingelesen und steht damit der Weiterverarbeitung zur Verfügung.

### Bemerkung:

Einzelne Bearbeitungsstufen können entsprechend der eingesetzten DE-Methode übersprungen oder zusammengefasst werden.

Inhalt:

- Agenda
- Geschäftsmodell
- Vorteile und Nutzen
- Organisation und Personal
- Leistungsportfolio
- Technische Umsetzung
- Beispiel: Datenerfassung
- Klärungsbedarf
- Nächste Schritte
  
  
- Kontakt

## Datenart, Eingabeleistung, Erfassungsleistung, Datenmenge

$$\text{Erfassungsleistung} = \text{Eingabeleistung} \times K_L$$

### Eingabeleistung

**Numerische Daten**  
 Die Eingabeleistung liegt zwischen  
**150** und **200**  
 Zeichen/Min.

**Alphabetische Daten**  
 Die Eingabeleistung liegt zwischen  
**100** und **150**  
 Zeichen/Min.

**Alphanumerische Daten**  
 Die Eingabeleistung liegt zwischen  
**50** und **100**  
 Zeichen/Min.

### $K_L$

1. Anteil der aus vorangegangenen Datensätzen, Datenkonserven oder Konstantenspeichern automatisch zugefügten Zeichen
2. Datenart, Aufbau und Interpretierbarkeit des Datenbeleges
3. Die zeitliche verteilung der anfallenden Datenmenge
4. Spitzenbelastung und Unterbeschäftigung
5. Ausstattung der Arbeitsräume, Geräusentwicklung und Bedienungsfreundlichkeit der DE-Geräte

$$\text{Datenmenge} = \frac{\text{Zeichen}}{\text{Zeiteinheit}}$$

Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und  
Personal

Leistungsportfolio

Technische Um-  
setzungBeispiel: Daten-  
erfassung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

## Aufbau und Interpretierbarkeit des Datenbeleges

### Anforderung 1

Die Lesbarkeit der Daten darf keine Schwierigkeit bereiten.

### Anforderung 2

Die Ordnung der Daten des Beleges sollen identisch sein mit der Eingabefolge in das Erfassungsgerät.

### Anforderung 3

Jeder zu erfassende Datensatz soll vollständig auf einem Datenbeleg vorhanden sein. Eine Zusammenstellung des Datensatzes aus mehreren Datenbelegen ist äußerst zeitaufwendig und gehört nicht zu den Aufgaben des Erfassungspersonal.

### Anforderung 4

Jeder Beleg muß für sich interpretierbar sein. Die Hinzuziehung mehrerer Belege zur Bereinigung eines Fehlers ist unzweckmäßig.

### Anforderung 5

Auf jedem Beleg soll für erforderliche Rückfragen Name und Telefon-Nr. des Bearbeiters vermerkt sein.

Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio

Technische Umsetzung

**Beispiel: Datenerfassung**

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

## DE – Kapazität

$$\text{DE-Kapazität} = \frac{\text{Datenmenge / Monat}}{\text{Erfassungsleistung / Person}}$$

Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio

Technische Umsetzung

**Beispiel: Datenerfassung**

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

## 5. Qualitätssicherung

### Maßnahmen um Fehlerfreiheit in der manuellen Dateneingabe sicherzustellen

1. Geschulte, zuverlässige Datentypisten.
2. Das Entlohnungssystem - nicht nur Schnelligkeit belohnt wird, sondern vor allem die Qualität (also die Fehlerminimierung) der Belegeneingabe.
3. Qualitätswettbewerbe - erhöhen zusätzlich die Motivation, bei der Datenerfassung sorgfältig vorzugehen.

### Datenerfassungssoftware

Benutzung eine speziell für die Datenerfassung entwickelten leistungsfähige Software die es erlaubt, Daten von Belegen rasch und genau einzugeben. Diese verfügt über zahlreiche Prüfroutinen, die beispielsweise Eingaben außerhalb der definierten Skala nicht zulassen.

### Doppelte Eingabe

Bei der doppelten Dateneingabe wird jeder Antrag von zwei verschiedenen Mitarbeitern erfasst und die Eingaben softwaregestützt miteinander verglichen. Sollten sich Differenzen zeigen, so erlaubt uns der Blick in den Originalfragebogen die Bestimmung des korrekten Eingabewerts. So sind Fehler in der Datenerfassung praktisch ausgeschlossen.

## Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio

Technische Umsetzung

**Beispiel: Datenerfassung**

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

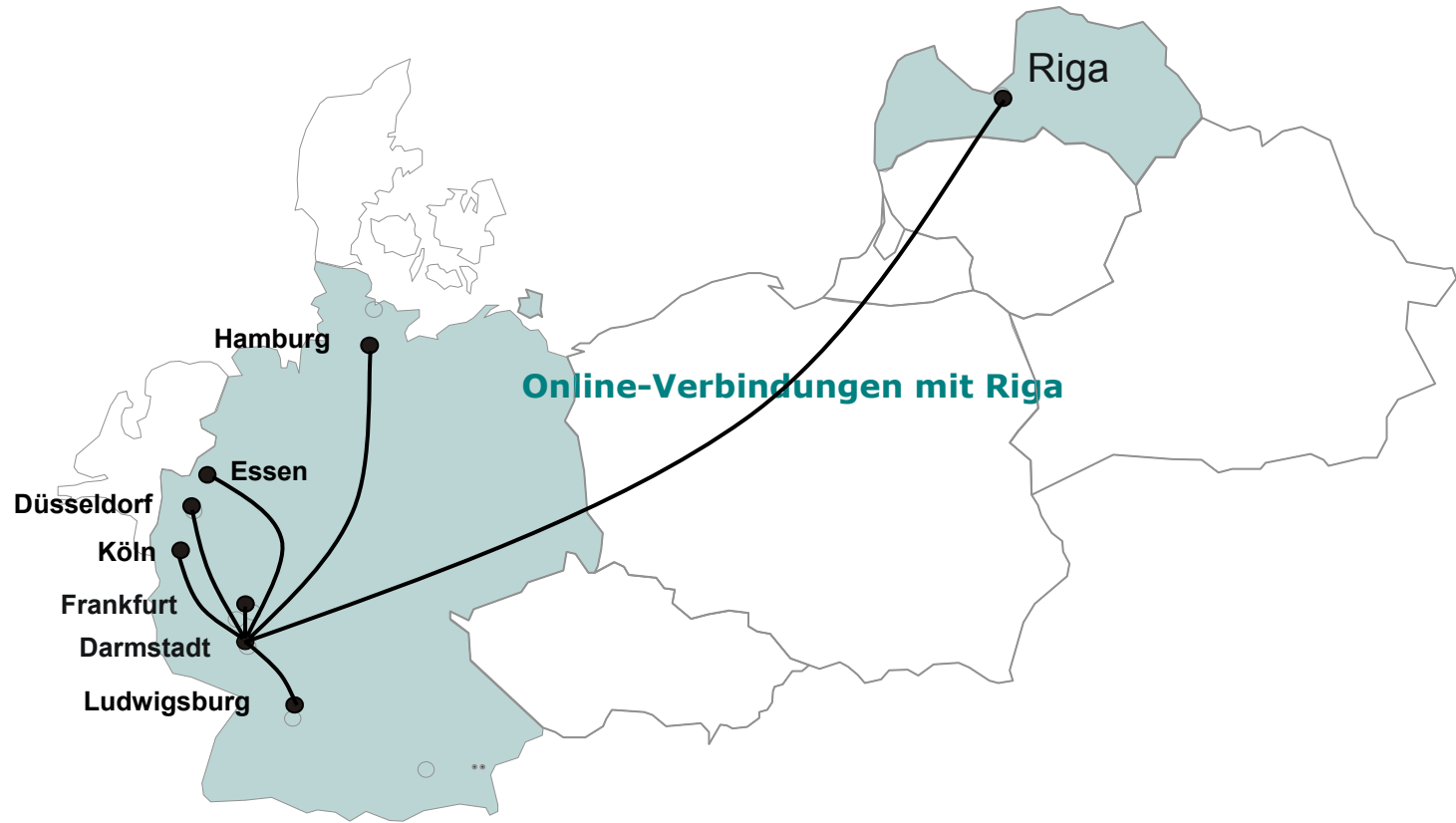
## Die 9 Vorteile für unsere Kunde

- 1. Fehlerfreie Datenerfassung durch zweifache manuelle Erfassung plus elektronischer Plausibilitätskontrollen.**
- 2. Belege können in jeder gewünschten Form elektronisch erfasst, adressiert und aufbereitet werden - für den sofortigen Einsatz bei jeder vorhandenen Archivierungssoftware.**
- 3. Garantierte 10jährige Datensicherung auf nicht wieder bespielbaren CD-Rs.**
- 4. Datenausgabe auf jedem gewünschten elektronischen Medium oder per DFÜ direkt in das jeweilige verarbeitende Rechenzentrum.**
- 5. Eigene Software-Entwicklungen zur kurzfristigen Lösung von jeder Kundenanforderung.**
- 6. Konvertierung Datenbestände auf alten Datenmedien wie 8-Zoll-, 5 1/4-Zoll-Disketten, Magnetbändern auf aktuelle Formate.**
- 7. Persönliche Beratung über den gesamten Projekt-Zeitraum**
- 8. Effiziente, zügige und zuverlässige Projektdurchführung durch unser Fachpersonal.**
- 9. Nahezu 30jährige Erfahrung in allen Fragen der Erfassung, Bearbeitung, Prüfung und Aufbereitung von Belegen.**

Inhalt:

- Agenda
- Geschäftsmodell
- Vorteile und Nutzen
- Organisation und Personal
- Leistungsportfolio
- Technische Umsetzung
- Beispiel: Datenerfassung
- Klärungsbedarf
- Nächste Schritte
  
  
- Kontakt

## Standleitungen



## Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio

Technische Umsetzung

Beispiel: Datenerfassung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

## Referenzprojekte

- Firma Siemens AG und Lettische Regierung (Gosplan Lettland).
- Datenerfassung für Einwohnersistem Lettland.
- Datenerfassung für Kommunalplanungssystem Lettland.

## Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio

Technische Umsetzung

Beispiel: Datenerfassung

**Klärungsbedarf**

Nächste Schritte

Kontakt

## Klärungsbedarf innerhalb einer Vorstudie

- Identifizierung der Prozesssteile
- Mengenvolumen
- Kalkulationsmodell
- QS-Verfahren

Aufwand für Vorstudie liegt bei ca. 10 PT seitens DATI, plus Aufwand auf Kundenseite. Eine Vorstudie bieten wir zum Pauschalpreis von Euro 10.000.- an. Dies beinhaltet alle vorbereitenden Aktivitäten bis zur Auslagerung des Prozesses.

Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und Personal

Leistungsportfolio

Technische Umsetzung

Beispiel: Datenerfassung

Klärungsbedarf

**Nächste Schritte**

Kontakt

## Nächste Schritte (1)

### Prüfauftrag:

- Gemeinsame Identifikation der relevanten Prozessteile
- Betrachtung der Auswirkungen auf den Gesamtprozess
- Erstellung einer Kostenkalkulation auf Stückkostenbasis
- Erstellung von Arbeitsanweisungen zur Ausbildung der Mitarbeiter
- Schaffung der technischen Voraussetzungen
- Testweise Durchführung (Pilot)

Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und  
Personal

Leistungsportfolio

Technische Um-  
setzung

Beispiel: Daten-  
erfassung

Klärungsbedarf

**Nächste Schritte**

Kontakt

## Nächste Schritte (2)

Inhalte des Prüfauftrags, u. a.:

- Bestimmung der Installationskosten
- Bestimmung der zukünftigen Betriebskosten
- Bestimmung Einsparungspotenzial
- Bestimmung Rol
- Klärung der rechtlichen Fragestellungen
- Entwicklung Stufenkonzept

Inhalt:

Agenda

Geschäftsmodell

Vorteile und Nutzen

Organisation und  
Personal

Leistungsportfolio

Technische Um-  
setzung

Beispiel: Daten-  
erfassung

Klärungsbedarf

Nächste Schritte

Kontakt

**sprechen Sie mit uns:**



Claus-Jürgen Moessinger  
Postfach 1321  
25465 Halstenbek  
Tel: 04101-8556-0

[www.dati-hamburg.com](http://www.dati-hamburg.com)

[zentrale@dati-hamburg.com](mailto:zentrale@dati-hamburg.com)

Gundars Andzans  
Ganibu dambis 17a  
LV-1045 Riga, Lettland  
00371 7 067730

[www.dati.lv](http://www.dati.lv)

[gundars.andzans@dati.lv](mailto:gundars.andzans@dati.lv)