

Pressemitteilung

Inning am Ammersee, 27. August 2019

Janitos setzt auf Software von inovoo

Digitalisierung von vorne – Input-Management als Schlüssel zur Automatisierung

Ob Brief, Fax, Telefon, Internetportal oder E-Mail: Kunden können auf verschiedene Weise mit ihrem Versicherer in Kontakt treten. Davon weiß auch die Janitos Versicherung AG, Heidelberg, ein Lied zu singen, die bislang hohe manuelle Aufwände und lange Durchlaufzeiten bei der Bearbeitung von Geschäftsprozessen verzeichnete. Das ändert sich nun: Janitos setzt auf Automatisierung und erhöht mit Hilfe von Robotics und künstlicher Intelligenz bei der Vorgangsbearbeitung die Produktivität deutlich.

„Als ich bei der Janitos AG angefangen habe und durch die Schadensabteilung gelaufen bin, habe ich nur Aktenschränke und Papier gesehen“, wirft Ulrich Geuss, Vorstand bei Janitos, einen Blick zurück. „Uns war bewusst, dass wir aufwändigen Papierkram und Verwaltungsaufwand einsparen und unsere Prozesskosten senken müssen.“

Daher hat das Versicherungsunternehmen, das ausschließlich mit Maklern arbeitet, eine Neuausrichtung der IT beschlossen und das Input-Management als zentralen Baustein zur automatisierten Verarbeitung der Korrespondenz mit tiefer Integration in die Fachanwendung und Geschäftsprozesse eingeführt. Auf der Suche nach einer effizienten Software-Lösung ist Janitos bei der inovoo GmbH, Inning, fündig geworden.

IT bestimmt alles

„Wir automatisieren nun sukzessive für unsere Vertriebspartner Geschäftsprozesse im Kundenservice mit der Software NOVO CxP, die mit Robotics und künstlicher Intelligenz die Produktivität deutlich erhöht. Ganz nach dem Motto: je kürzer der Prozess desto besser“, erklärt Geuss weiter. Diese Suche hat man sich nicht einfach gemacht und sich Zeit gelassen. „Wir haben

zehn Monate alles analysiert und beleuchtet, bevor wir uns für NOVO CxP entschieden haben“, verrät Geuss und betont, dass man sich inzwischen zu einem IT-Unternehmen entwickelt habe. Hieß es früher „Business runs IT“, werde heute alles von der IT bestimmt. „Das hört sich leicht an, ist aber ein wichtiger Ansatz. Die IT bestimmt heute unsere Produkte. Daher sind die Datenprozesse extrem wichtig und hier legt die IT fest, wie man sich organisieren muss und was man verkaufen kann“, so Geuss weiter.

Kleine Projektschritte

Wichtig: Die Einführung von NOVO CxP erfolgt in kleinen, pragmatischen Weiterentwicklungsschritten mit konsequenter Leistungssteigerung, immer mit Fokus auf dem Kundennutzen und der Akzeptanz der Mitarbeiter. Janitos plant mit ca. vier bis sechs Optimierungsschritten im Jahr. Ganz im Sinne von Geuss, der in der Vergangenheit schon schlechte Erfahrungen mit „Projekten mit no return“ gemacht hat: „Ich mag keine Großprojekte, auch deswegen arbeiten wir hier mit verschiedenen Phasen.“

Die intelligente Lösung NOVO CxP wurde bei Janitos in drei Phasen eingeführt und stellt die Basis für eine dynamische Betriebsorganisation aus Sicht eines Maklerversicherers. An diese Basisplattform wurden zuerst die Eingangskanäle sowie Zielsysteme angebunden. Wohlgedenkt: Das alles geschah im laufenden Versicherungsbetrieb. Die Vorgehensweise bei Janitos gliederte sich dabei in drei Phasen:

- Phase 1: Proof of Concept – Basisinstallation, Grundkonfiguration, Anbindung Eingangskanal E-Mail, Übergabe an die Fachanwendung (TCP) und Archiv
- Phase 2: Erweiterung – Erweiterung um Autoindizierung, Einführung trainierbares System mit KI
- Phase 3: Ausbau – Ausbau Autoindizierung (RPA), Anbindung weitere Input-Kanäle (z.B. Brief), Tieferlesung von Dokumente

Posteingang automatisieren

Denn insbesondere im Jahresendgeschäft ist die Ressourcen-Bindung bei Janitos hoch und bereichsübergreifend. Die Durchlaufzeiten sind lang, geschäftsprozessrelevante Daten konnten bislang nicht maschinell ausgelesen werden, so dass Kundenanfragen nur mit sehr hohem Aufwand der Sachbearbeiter beantwortet werden konnten – bei hohen Personal- und Sachkosten. Die Software-Lösung NOVO CxP von inovoo ist nun bei Janitos in der Lage, als Plattform für alle Kommunikationswege wie Brief, Fax, E-Mail und digitalen Datenströmen einen wichtigen Baustein im Zuge der Reorganisationsmaßnahmen zu bilden. NOVO CxP verarbeitet als ganzheitliche Input-Management-Plattform Dokumente und Daten verschiedener Eingangskanäle, wie z.B. E-Mail, und analysiert Absender. NOVO CxP erkennt und extrahiert Inhalte, leitet E-Mails mit den gewonnenen Inhaltsdaten nach bestimmten Regelwerken weiter und archiviert sie rechtssicher. So kann der Posteingang bestmöglich automatisiert werden.

Rund 500.000 E-Mails laufen bei Janitos pro Jahr über das intelligente und ausfallsichere System NOVO CxP. Es werden dabei 183 Dokumenttypen (Vertragsänderung, Kündigung, Änderung Bankdaten...) im Bereich „Betrieb“ unterschieden, in PDFs konvertiert und an die Fachabteilung sowie das Archiv weitergeleitet. Mitarbeiter werden so entlastet und Bearbeitungszeiten signifikant reduziert. Der manuelle Aufwand wurde deutlich gesenkt. Der Kundenservice von Janitos konnte signifikant erhöht werden.

„Erste Erfolge konnten wir schon nach drei Monaten verzeichnen“, bestätigt auch Daniel Scheefer, Bereichsleiter Betrieb bei Janitos. „Der Start von NOVO CxP war vollkommen geräuschlos und ohne Wackler, alles war genau durchgetaktet“, lobt Scheefer die Zusammenarbeit mit inovoo. „Unsere Erwartungen wurden tatsächlich übertroffen.“ „Und die Fehleranfälligkeit konnte auch enorm reduziert werden“, ergänzt Tobias Steinbauer, Fachverantwortlicher für vertriebliches Aktions- und Bestandsmanagement bei Janitos.

DIY: Hohe Unabhängigkeit durch Umsetzung in Eigenregie

Großer Vorteil von NOVO CxP: Die Implementierung ist einfach und geht schnell. So hat Janitos vom Startschuss lediglich sechs Wochen benötigt, um im Rahmen des geplanten Proof of Concept NOVO CxP in die System-Umgebung einzubinden.

Und Scheefer führt weiter aus: „NOVO CxP hat uns langfristig in die Lage versetzt, extrem unabhängig vom Dienstleister zu agieren, da wir sehr viel selbst bewerkstelligen, anlernen, pflegen und neue Funktionen eigenständig umsetzen können.“ Auch er kennt von früher teure, starre IT-Systeme, an die man gebunden war. „NOVO CxP bietet uns eine hohe Flexibilität und Dynamik. Und was noch viel wichtiger ist: Wir können aus dem Fachbereich heraus Entwicklungen treiben und sind nicht von der IT abhängig. Die Fachlichkeit ist bei uns“, freut sich Scheefer.

Als nächster Schritt folgt die Klassifizierung mit dem integrierten Modul NOVO Smart Classify. Janitos schätzt, bei Adressänderungen beispielsweise einen Automatisierungsgrad bis zu 95%, bei KFZ-Anträgen sind ca. 75% zu erreichen. Um das volle Potenzial der Plattform NOVO CxP nutzen zu können, sind weitere Phasen, wie die Anbindung des Bereichs „Schaden“, eingeplant. Dabei kann jede weitere Phase unabhängig voneinander – nach Prüfung der Kosten-/Nutzenaspekte - umgesetzt werden. Dieses Vorgehen bietet eine höchstmögliche Entscheidungsfreiheit zu allen kritischen Aspekten. So ist Janitos eigenständig in der Lage, den Digitalisierungsgrad der Geschäftsprozesse bereichsübergreifend weiter zu steigern und auszubauen.

10% Personaleinsparungen

Interessant: Die Akzeptanz in der IT-Abteilung und Geschäftsführung war von Anfang an hoch. Das zeigte sich vor allem in der begeisterten Unterstützung der Bereiche. Die Endanwender waren trotz einer kurzen Einarbeitung bzw. Schulungsphase anfangs etwas skeptisch, da sie personelle Rationalisierungsmaßnahmen durch die automatisierte Arbeitsweise befürchteten. Diese Skepsis ist jedoch von Tag zu Tag geschwunden und dafür die Akzeptanz mit jeder Nutzung gestiegen. Denn die Vorteile einer schnellen Dokumentverarbeitung haben auch die User überzeugt. So funktioniert die Suche jetzt auf Knopfdruck, Rückfragen werden schnell bearbeitet und der Zeitgewinn steigert die Qualität der Arbeit und der Daten.

„Die Entlastung für das Personal ist enorm“, berichtet Ulrich Geuss begeistert und unterlegt dies mit anschaulichen Zahlen: „Wir können durch NOVO CxP 20 Mitarbeiter von zeitraubenden, manuellen Arbeiten ‚freisetzen‘, die nun für andere Aufgaben zur Verfügung stehen, um beispielsweise bei komplexen Sachverhalten in der Kundenkommunikation zu unterstützen, die heute noch nicht von Software-Lösungen gelöst werden können.“

Kunde ist König, nicht das Formular

So kann Janitos seinen Maklern einzigartig praxisorientierte Instrumente und Services bieten, die den Administrations- und Abwicklungsaufwand deutlich reduzieren. Und zwar dort, wo es Sinn macht und es etwas bringt. Sämtliche Prozesse sind so dynamisch, unkompliziert und optimal

aufeinander abgestimmt. Damit arbeiten Makler deutlich effizienter und können sich mehr Zeit für die Betreuung und Beratung des Endkunden nehmen – getreu dem Motto von Janitos: Der Kunde ist König und nicht das Formular.

((Evtl. in Kasten))

VORTEILE Janitos durch Einführung einer Software-Lösung zur Automatisierung

- Schnelle Abwicklung von Geschäftsprozessen
- Signifikante Verkürzung der Durchlaufzeiten
- Reduktion des lästigen Verwaltungsaufwands
- Reduktion von Papierakten
- Verbesserung der Auskunftsfähigkeit
- Verbesserung der Service-Qualität
- Senkung des Personalaufwands
- Schaffung einer zentralen Plattform für klassische und digitale Input-Kanäle

8.740 Zeichen

Fotos: Janitos Versicherung, Janitos-Vorstand Ulrich Geuss, Grafik „Unabhängigkeit vom Dienstleister, NOVO CxP

Abdruck honorarfrei. Um ein Belegexemplar wird gebeten.

Über inovoo

Die **inovoo GmbH**, Inning, ist ein professioneller, innovativer Software-Anbieter von leistungsstarken, modular aufgebauten Enterprise-Information-Management-Lösungen im Bereich Multi-Channel-Kommunikation. Im Mittelpunkt steht dabei die nachhaltige Digitalisierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen rund um den Datenfluss über verschiedene Kanäle und Formate hinweg, dem Posteingang (Brief, Fax, E-Mail), dem Kundendialog (Social Media, Web, mobile Endgeräte und Chat) bis hin zur Archivierung.

Erreicht wird dies durch eine zukunftsfähige, hoch integrierte Plattform (Framework) sowie verschiedene Services, die datenbasiert arbeiten. Zudem bietet inovoo interessante App-Lösungen für verschiedene Branchen und Anwendungen, die intelligent mit bestehenden IT-Landschaften kommunizieren können und so dazu beitragen, Geschäftsprozesse in die Hand des Endverbrauchers zu verlagern.

Über Janitos

Die **Janitos Versicherung AG** ist ein Unternehmen des Gothaer Konzerns. Janitos ist ein etablierter und dynamisch wachsender Schaden- und Unfallversicherer mit Sitz in Heidelberg. Rund 230 Mitarbeiter betreuen über 615.000 Verträge und sorgen für rund 109 Mio. Euro Jahresumsatz. Als B2B-Anbieter verkauft Janitos seine Produkte über Makler, Maklerpools und -verbände sowie Finanzvertriebe.



((Bild 1))

Papierakten in Hülle und Fülle sowie damit verbundene lange Durchlaufzeiten und hohe manuelle Aufwände waren bis vor kurzem bei Janitos auf der Tagesordnung. Ab sofort setzt das Unternehmen auf Automatisierung und spart dadurch Zeit und Kosten.



((Bild 2))

Das Versicherungsunternehmen Janitos revolutioniert sein Input-Management. Robotics und KI erhöhen nun die Produktivität bei der Vorgangsbearbeitung deutlich.



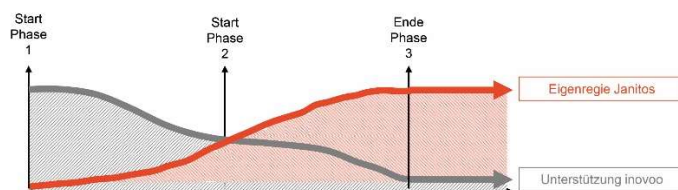
((Bild 3))

„Die Entlastung für das Personal durch die Automatisierung ist enorm“, beteuert Janitos-Vorstand Ulrich Geuss. „Wir können durch NOVO CxP 20 Mitarbeiter von zeitraubenden, manuellen Arbeiten ‚freisetzen‘, die nun für andere Aufgaben zur Verfügung stehen.“



((Bild 4))

„NOVO CxP bietet uns eine hohe Flexibilität und Dynamik. Und was noch viel wichtiger ist: Wir können aus dem Fachbereich heraus Entwicklungen treiben, die Fachlichkeit ist bei uns“, freut sich Daniel Scheefer, Bereichsleiter Betrieb bei Janitos.



((Bild 5))

Unabhängig vom Dienstleister: Mit der Software NOVO CxP von inovoo ist Janitos in der Lage, sehr viel in Eigenregie zu bewerkstelligen.



((Bild 6))

Einfach, schnell und unabhängig - dank der Plattform NOVO CxP muss kein riesiges IT-Projekt gestartet werden, um die Digitalisierungsquote zu steigern. Geschäftsprozesse können schnell und einfach automatisiert werden - das spart Zeit und Kosten.

Foto: Fotolia, Sergey Nivens

Kontakt

Dipl.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing. **Barbara Fendt**
Marketing & Communications
inovoo GmbH
Billerberg 11
82266 Inning am Ammersee
T: +49 8143 99957-17 . F: +49 8143 99957-29
E: b.fendt@inovoo.com . www.inovoo.com