



CAMUNDA 8 FÜR AUTOMATISIERTE GLASSCHADENBEARBEITUNG

HÖHERE EFFIZIENZ UND KUNDENZUFRIEDENHEIT DURCH PROZESSINTEGRATION

AUSGANGSSITUATION

Das Insuretech wurde gegründet, um die Versicherungsbranche zu revolutionieren und Versicherungen einfach, digital und individuell zu gestalten. Das Unternehmen verfolgt die Vision, die Kunden von lästigem Papierkram und unverständlichem Versicherungskauderwelsch zu befreien. Sie setzen auf datenbasierte Analysen und eine hohe Automatisierung. So können sie ihren Kunden den bestmöglichen Tarif bieten und einen schnellen sowie unkomplizierten Service auf Augenhöhe bieten. Während des Projektes war der Assekuradeur mit einer reinen digitalen Autoversicherung auf dem Markt. Der Versicherer arbeitet agil, um die Produkte flexibel auf die Bedürfnisse der Zielgruppe anpassen zu können.

Mit zunehmendem Wachstum wurde es notwendig, eine digitale, innovative und vollintegrierte Schadenwelt zu schaffen. Ziel war es, die Basis für eine möglichst hohe Automatisierungsquote vorzubereiten, um einen zukunftsorientierten und auf den Kundenbedarf zugeschnittenen Service zu attraktiven Preisen anbieten zu können.

Die Zunahme an Schäden machte es notwendig, die Automatisierungsquote in der Schadenbearbeitung von Frequenzschäden zu erhöhen, um den Kundenservice zu verbessern und die Sachbearbeitung auf betreuungsintensive Fälle zu fokussieren. Ein besonderes Augenmerk lag auf der Vollintegration der automatisierten Prozesse in die Anwendungslandschaft in der Cloud und der Berücksichtigung von Compliance-Anforderungen aus der VAIT.

Die Wahl der Camunda-Plattform trug dem Wunsch nach langfristiger Skalierbarkeit Rechnung – zunächst wurde Camunda 7 eingesetzt, da zum Projektstart noch nicht alle Funktionen der neuen Camunda 8 SaaS-Version verfügbar waren.

VORGEHEN

Um die Anforderungen an eine vollautomatisierte Frequenzschadenbearbeitung zu erfüllen, startete das Projektteam mit einer umfassenden Analyse der bestehenden Schadenprozesse. Dabei wurden die Schadenfälle nach Häufigkeit und Komplexität kategorisiert, um Bereiche mit hohem Automatisierungspotential zu identifizieren. Als besonders geeignet erwies sich durch ihre standardisierten Abläufe eine Automatisierung von der Deckungsprüfung bis hin zur Auszahlung bei der Bearbeitung von Glasschäden.

Die technische Umsetzung erforderte eine enge Integration verschiedener Systeme. Zunächst wurden das Vertragssystem und das Schadenmanagementsystem an die zentrale Prozesssteuerung angebunden, um eine automatische Deckungsprüfung in Echtzeit zu ermöglichen. Zudem wurde der GDV-Schaden-Service als zentrale Schnittstelle für die Kommunikation mit den Dienstleistern implementiert, wodurch eine automatisierte Weiterleitung und Bearbeitung der Aufträge sowie der digitale Empfang von Rechnungen gewährleistet wurde. Das Herzstück der Lösung war die Einführung der Camunda Workflow-Engine, die alle Prozessschritte – von der Eingangsprüfung bis hin zur Qualitätskontrolle – abbildete. Zur Sicherstellung der Einhaltung regulatorischer Vorgaben, insbesondere der VAIT-Anforderungen, wurde eine umfassende Prozessdokumentation eingeführt, unterstützt durch Confluence und Cawemo. Gleichzeitig wurden CI/CD-Pipelines in GitLab eingerichtet, um das automatische

VERSICHERUNG

Um den steigenden Schadenaufwand effizient zu bewältigen, entschied sich unser Kunde, das Schadensystem um eine Prozessautomatisierungs- und Integrationslösung in der Cloud zu ergänzen. Damit sollten manuelle Prozesse minimiert, die Bearbeitung von Frequenzschäden automatisiert und die Kapazitäten auf komplexere Fälle fokussiert werden. Mithilfe einer innovativen Integrationslösung wurden für eine nahtlose Kommunikation und die Prozessautomatisierung diverse Systeme zusammengeführt. Zu Projektbeginn kam Camunda 7 zum Einsatz; im weiteren Verlauf wurde erfolgreich auf Camunda 8 SaaS migriert, wodurch sich insbesondere der Betriebsaufwand deutlich reduzieren ließ. Durch den Einsatz von AWS, Camunda und einer vollständig automatisierten, VAIT-konformen Bereitstellung konnte eine maßgeschneiderte Lösung geschaffen werden, die sowohl Effizienzsteigerungen als auch eine deutliche Verbesserung der Kundenzufriedenheit ermöglichte.

TECHNOLOGIEN & METHODEN

- **Amazon Web Services (AWS)**
- **HashiCorp Terraform**
- **Camunda Platform 7 (BPM, Optimize, Cawemo, Modeler)**
- **Camunda Platform 8 SaaS**
- **BPMN, DMN**

Deployment der Cloud-Infrastruktur und der Anwendungen sicherzustellen.

Um die Effizienz und Qualität zu überwachen, wurde ein Prozessmonitoring eingerichtet. So konnten unerwünschte Hotspots oder Aussteuerungen in den Prozessen erkannt und entsprechende Regelwerke korrigiert werden. In regelmäßigen Abständen wurden stichprobenartige Überprüfungen der automatisierten Fälle durchgeführt. Als abschließender Schritt wurden Partnerunternehmen nach und nach in das System integriert. Dank der vorgedachten Architektur konnte das System problemlos von Camunda 7 auf die cloudbasierte Camunda 8 SaaS-Plattform migriert werden, sobald die erweiterten Funktionen verfügbar waren.

ERGEBNIS

Durch die Implementierung der vollautomatisierten Glasschadenbearbeitung konnte unser Kunde eine Automatisierungsquote von 80 % erreichen. Dies ermöglichte es, einfache Fälle effizient zu bearbeiten und die Aufmerksamkeit in der Sachbearbeitung auf komplexere, betreuungsintensivere Schäden zu richten.

Die Lösung senkte deutlich die Kosten durch reduzierte Bearbeitungszeiten und steigerte gleichzeitig die Kundenzufriedenheit durch schnellere und reibungslosere Schadenabwicklungen. Zudem wurden Grundlagen für die künftige Vollautomatisierung weiterer Schadenkategorien geschaffen.

Die Migration auf Camunda 8 SaaS stellte einen Meilenstein im Projekt dar, da sie nicht nur die Betriebsaufwände minimierte, sondern die Grundlage für eine zukunftssichere, elastisch skalierbare Prozesssteuerung legte.

Das Projekt ermöglichte es dem Unternehmen, innovative Ansätze zur Verbesserung des Kundenservice zu identifizieren und die Effizienz nachhaltig zu steigern. Darüber hinaus wurden die internen Teams geschult und befähigt, eigenständig weitere Automatisierungslösungen zu entwickeln, was zu einer erhöhten Eigenverantwortung und Zufriedenheit im Unternehmen führte.

- **Java / Spring Boot / Docker**
- **SAST (snyk.io, jacoco, spotbugs, checkstyle, pmd)**
- **Confluence**
- **GDV Schaden-Service Release 13**
- **Sapiens (ehem. sum.cumo) SCIP**