

JANITOS

Digitalisierung von vorne – Input-Management als Schlüssel zur Automatisierung



Die Janitos Versicherung AG spart ihren Maklern aufwändigen Papierkram und Verwaltungsaufwand. Für ihre Vertriebspartner automatisiert der Sachversicherer 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.

AUF EINEN BLICK

- **BRANCHE**

Versicherungen

- **AUSGANGSSITUATION**

Janitos hat hohe manuelle Aufwände bei der Bearbeitung von Geschäftsprozessen. Insbesondere im Jahresendgeschäft ist die Ressourcen-Bindung hoch und bereichsübergreifend. Die Durchlaufzeiten sind lang, geschäftsprozessrelevante Daten können nicht maschinell ausgelesen werden. Die Personal- und Sachkosten sind hoch. Kundenanfragen können nur mit sehr hohem Aufwand der Sachbearbeiter beantwortet werden.

- **AUFGABE**

Im Gesamtkontext einer neuen IT-Ausrichtung will Janitos Geschäftsprozesse digitalisieren und automatisieren. Dadurch sollen die Auskunftsfähigkeit und Service-Qualität deutlich verbessert sowie Personal- und Prozesskosten gesenkt werden.

- **LÖSUNG**

Die Software-Lösung **NOVO CxP** von inovoo ist 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.

- **ERGEBNISSE**

Rund 500.000 E-Mails laufen pro Jahr über das intelligente und ausfallsichere System **NOVO CxP**, das diese automatisiert verarbeitet. Mitarbeiter werden entlastet und Bearbeitungszeiten signifikant reduziert. Der manuelle Aufwand wurde deutlich gesenkt. Der Kundenservice von Janitos konnte signifikant erhöht werden.

AUS DER PRAXIS

Dazu unser Video:

**ULRICH GEUSS
SPRICHT**



Digitalisierung von vorne – Input-Management als Schlüssel zur Automatisierung



AUSGANGSSITUATION

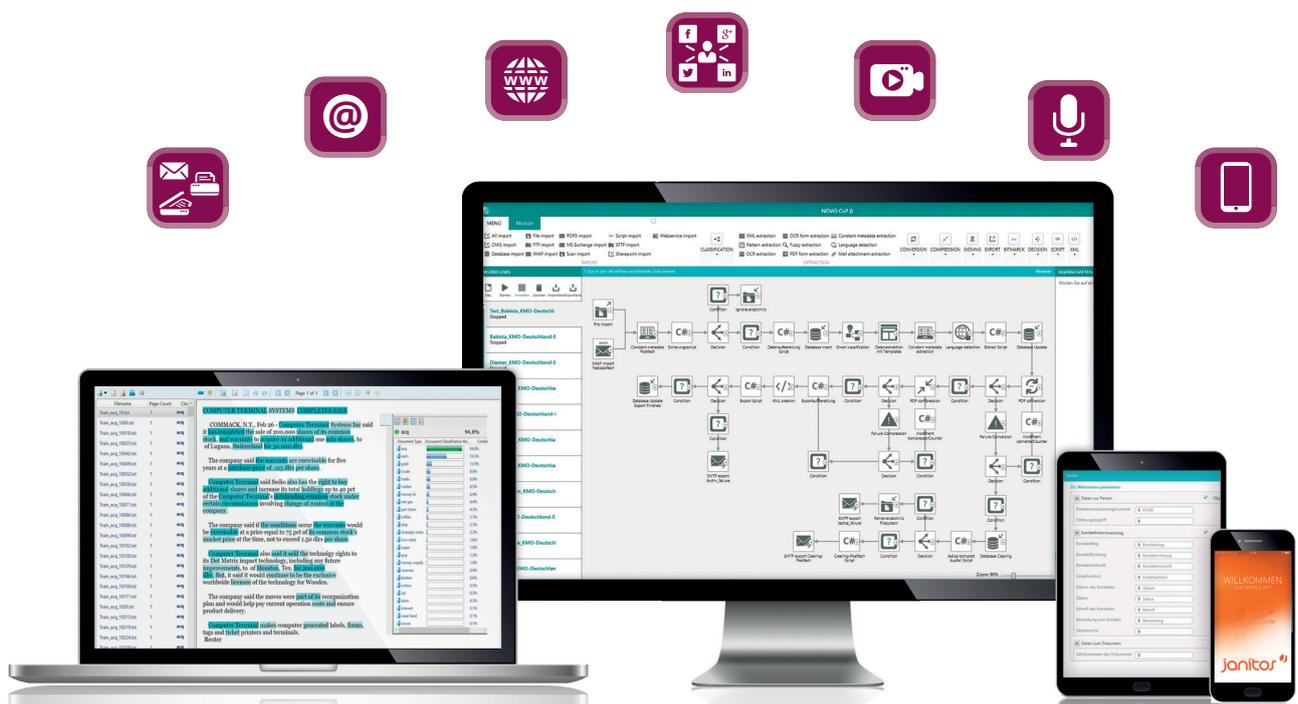
Es muss für den Kunden reibungslos laufen – und er muss verstehen, was im Hintergrund abläuft. Diese Maxime hat sich die Janitos AG auf die Fahne geschrieben. Da Janitos ausschließlich mit Maklern arbeitet, wird hier extrem großer Wert auf guten Service und schnelle Bearbeitungszeiten gelegt.

Dafür wurde eine Neuausrichtung der IT beschlossen und das Input-Management als zentraler Baustein zur automatisierten Verarbeitung der Korrespondenz mit tiefer Integration in die Fachanwendung und Geschäftsprozesse eingeführt. Wichtig: Die Umsetzung erfolgt in kleinen, pragmatischen Weiterentwicklungsschritten mit konsequenter Leistungssteigerung, immer mit Fokus auf dem Kundennutzen und der Akzeptanz der Mitarbeiter. Janitos plant mit ca. zwei bis vier Optimierungsschritten im Jahr.

DIE ZIELE

Viele Betriebsabläufe sind „in die Jahre“ gekommen. Beide müssen modernen Anforderungen und rasanten Veränderungen im Markt gerecht werden. Die intelligente Verbindung von Service, Produkt und Prozess ist somit bei der Digitalisierung einer der wesentlichen Wettbewerbsfaktoren. Dies zu leisten ist eine Aufgabe, die Software-Systeme und starre Auf- und Ablauforganisationen alleine nicht mehr leisten können.

Hierbei unterstützt ein innovatives Input-Management, das durch **NOVO CxP** erreicht wird, in Verbindung mit einer dynamischen Betriebsorganisation durchgängig die Prozesse „von außen nach innen“. Dies mit dem Ziel, Effizienzsteigerungen in der innerbetrieblichen Organisation und eine höhere Handlungssicherheit zu etablieren.



EINFACHE IMPLEMENTIERUNG

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 werden zuerst die Eingangskanäle sowie Zielsysteme angebunden. Wohlgermerkt: Das alles geschieht 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

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.

Eine Hauptaufgabe von **NOVO CxP** ist es, eingehende E-Mails (und Faxe) automatisiert zu erkennen. So werden 183 Dokumenttypen (Vertragsänderung, Kündigung, Änderung Bankdaten...) im Bereich „Betrieb“ unterschieden, in PDFs konvertiert und an die Fachabteilung sowie das Archiv weitergeleitet.

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. Wichtig hierbei: Innerhalb von wenigen Wochen waren die Mitarbeiter von Janitos in der Lage, viele Abläufe selbst zu bewerkstelligen (z.B. Anlernen von Lernmengen).

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.



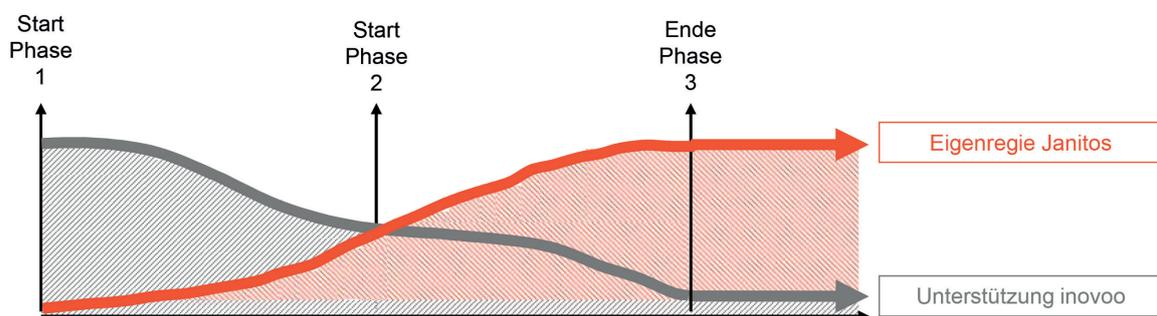
Digitalisierung von vorne – Input-Management als Schlüssel zur Automatisierung



DIY: HOHE UNABHÄNGIGKEIT DURCH UMSETZUNG IN EIGENREGIE

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.

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 damit 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.



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

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.

Insbesondere schätzt Janitos darüber hinaus an der inovoo-Lösung, dass sie einfach zu implementieren war und sukzessive zur Umsetzung der Anforderungen erweitert werden konnte. Das Versicherungsunternehmen ist so langfristig in die Lage versetzt, extrem unabhängig vom Dienstleister zu agieren, da man sehr viel selbst pflegen und neue Funktionen eigenständig umsetzen kann. War man früher an teure, starre IT-Systeme gebunden, bietet **NOVO CxP** nun eine hohe Flexibilität und Dynamik.

VORTEILE JANITOS

- 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

KLASSIFIZIERUNG MIT NOVO SMART CLASSIFY

NOVO Smart Classify ist ein Modul in **NOVO CxP** und klassifiziert eingehende Dokumente und Informationen, wie beispielsweise E-Mails und deren Attachments anhand semantischer, statistischer und regelbasierter Methoden. Das Training der Dokumenterkennung erfolgt auf Basis künstlicher Intelligenz und nutzt modernste Machine-Learning-Algorithmen. Dadurch wird der Aufwand beim Antrainieren von neuen Dokumenten signifikant reduziert. Dabei ist es unerheblich, ob es um gescannte oder digitale Dokumente geht. **NOVO CxP** verwendet hier das jeweils geeignete Werkzeug für das beste Ergebnis.

E-Mail-Header, -Body sowie -Attachments werden untersucht und Image-Dokumente sowie Textinformationen analysiert. Eine Umwandlung in TIFF zur typischen Klassifikation/Extraktion mittels OCR-Software wird dadurch vermieden, was sowohl die Performance erhöht als auch Lizenzkosten reduziert.



VORTEILE MIT NOVO SMART CLASSIFY

- Kostenreduktion durch schnellere Geschäftsprozesse
- Maximale automatische Klassifikationsquote
- Zeiteinsparung durch Entfall der manuellen Zuordnung
- Entlastung der Mitarbeiter
- Fokussierung der Mitarbeiter auf das Kerngeschäft
- Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit



Manuelles und aufwändiges Sortieren, Scannen und Vorindizieren der eingehenden Post wurde bei Janitos durch die technische Plattform **NOVO CxP** abgelöst. So wird die komplette Eingangspost (Fax, Mail, Briefpost etc.) bereichsunabhängig gesteuert und mit Hilfe von Robotics und KI automatisiert weiterverarbeitet.

Digitalisierung von vorne –
Input-Management als Schlüssel
zur Automatisierung



ULRICH GEUSS

Vorstand Janitos

„Die Entlastung für das Personal ist enorm. 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.“

„Die Entlastung für das Personal ist enorm. 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.“

DER KUNDE

Janitos (www.janitos.de)

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.

Die **inovoo GmbH** 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 Prozessen** 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. Zudem bietet inovoo interessante Process-App-Lösungen für verschiedene Branchen und Anwendungen, die intelligent mit bestehenden IT-Landschaften kommunizieren können und so dazu beitragen, Geschäftsprozesse in die Hand des App-Nutzers zu verlagern.



SIE MÖCHTEN MEHR ÜBER
UNSERE LÖSUNG WISSEN?