



## Presseinformation

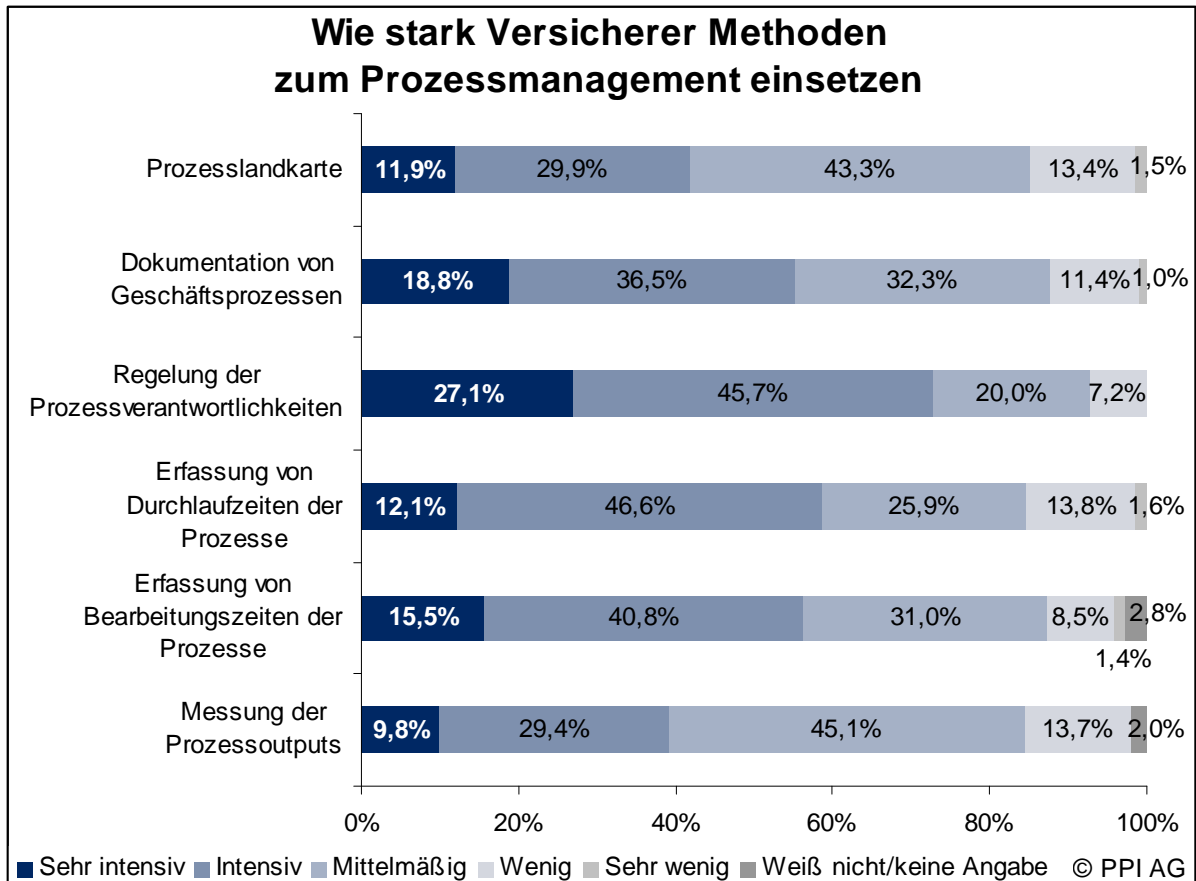
### Versicherer: im Blindflug durch die Prozesslandschaft

- **Einsatz von Prozesskennzahlen kommt zu kurz**

**Das Prozessmanagement deutscher Versicherer greift in vielen Fällen zu kurz. Zwar sammeln fast alle Unternehmen fleißig Daten, um Arbeitsabläufe zu verbessern. Weniger als die Hälfte der Versicherer werten die erhobenen Informationen allerdings methodisch und kontinuierlich aus. Damit fehlt es den Assekuranzen an Entscheidungsgrundlagen, um Abläufe zu beschleunigen oder nötige Veränderungen bei der Ressourcenplanung in Gang zu setzen. Die Folge: In vielen Versicherungsunternehmen bleibt ein erhebliches Wertschöpfungspotenzial ungenutzt. Möglichkeiten, interne Abläufe effizienter zu gestalten, werden nicht erkannt. Das sind die Ergebnisse der Studie „Prozessmanagement in der Assekuranz“ der PPI AG in Zusammenarbeit mit dem IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung.**

„Innerhalb der Versicherungsunternehmen fehlt häufig die Orientierung darüber, wo es wirklich hakt und wo Verbesserungen den größten betriebswirtschaftlichen Mehrwert erzielen“, verdeutlicht Christian Gensch, Leiter Management Consulting Versicherungen bei PPI die Defizite vieler Versicherer im Prozessmanagement. Wertvolle, detailreiche und mitunter mühsam erstellte Informationen über wichtige Abläufe im eigenen Unternehmen verweisen häufig auf den Festplatten der Versicherer, anstatt für Effizienzsteigerungen genutzt zu werden. Zudem weiß kaum ein befragter Versicherungsentscheider, was ihn fehlerhafte Prozesse kosten.

Die Basis, um Arbeitsabläufe anhand von strukturierten Analysemethoden zu verbessern, ist durchaus gelegt. Prozessmanagement ist in allen Versicherungsunternehmen ein wichtiges Thema. Die Mehrheit hat hierfür bereits einen Verantwortlichen benannt. Was dem Prozessmanagement der Versicherer hingegen fehlt, ist der Einsatz von Erfolgskennzahlen bei Arbeitsprozessen – und zwar spartenübergreifend. Nur etwas mehr als die Hälfte der Assekuranzen messen rudimentär Durchlaufzahlen und Outputs, so die Studie.



*Tools zur Datenerfassung sind etabliert, Prozesskennzahlen haben sich noch nicht durchgesetzt.*

#### Hintergrundinformationen

Die Studie „Prozessmanagement in der Assekuranz“ stellt die Ergebnisse einer telefonischen Befragung (CATI) dar, die im Auftrag des Beratungs- und Softwarehauses PPI AG in Kooperation mit dem IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung durchgeführt wurde. Im Zeitraum vom 27. April bis 20. Mai 2009 wurden 100 Entscheider aus den Betriebsorganisationen und den Fachbereichen, die sich mit Prozessmanagement beschäftigen, befragt.

#### PPI Aktiengesellschaft

Die PPI Aktiengesellschaft ist seit 25 Jahren an den Standorten Hamburg, Kiel und Frankfurt erfolgreich für die Finanzbranche tätig. 2008 erwirtschaftete das Unternehmen mit seinen 280 Mitarbeitern 36 Millionen Euro Umsatz in den drei Geschäftsfeldern Consulting, Software Factory und Electronic-Banking-Produkte. PPI stärkt die Marktposition von Versicherungsunternehmen durch fachlich wie methodisch exzellente Lösungen für alle Kernprozesse der Assekuranz, basierend auf langjähriger Praxiserfahrung. In der Software-Entwicklung stellt PPI durch professionelle und verlässliche Vorgehensweise eine hohe Qualität der Ergebnisse und absolute Budgettreue sicher. Das



## PPI AKTIENGESELLSCHAFT

Consulting-Angebot erstreckt sich von der strategischen über die versicherungs- und bankfachliche bis zur IT-Beratung.

### **Pressekontakt**

Andreas Gutjahr

Faktenkontor GmbH

Tel: +49 (0)40 22703-5470

Fax: +49 (0)40 22703-1470

E-Mail: [andreas.gutjahr@faktenkontor.de](mailto:andreas.gutjahr@faktenkontor.de)