

# W&W Gruppe saust mit RPA in Rekordzeit durch den Rückstand



## ÜBER DAS UNTERNEHMEN

Wüstenrot & Württembergische (W&W Gruppe) ist ein Finanzdienstleistungskonglomerat mit rund sechs Millionen Kunden in Deutschland. Seit vielen Jahrzehnten dient das Unternehmen schon als „Fels in der Brandung“ und hilft Kunden bei Versicherungen (Lebens-, Kranken-, Gebäude-, Unfall-, Rentenversicherung), Finanzierungen (Baufinanzierungen und -kredite sowie gewerbliche Finanzierungen) und sonstigen Finanzdienstleistungen.

## DIE HERAUSFORDERUNG

2016 hat W&W einen Rückstand von etwa vier Jahren in einer seiner Abteilungen aufgedeckt, der von Jahr zu Jahr größer geworden ist. Das Center-of-Excellence-Team und (COE) das Top-Management von W&W, die sich der Prozessverbesserung verschrieben hatten, stellten fest, dass die Abteilung einfach nicht über das Personal verfügte, um den Rückstand aus eigener Kraft abzubauen. Das COE begann mit der Untersuchung von RPA und kam nach der Evaluierung mehrerer Anbieter zu dem Schluss, dass Automation Anywhere der richtige Automatisierungsanbieter war, um die spezifischen Anforderungen zu erfüllen.

## DIE LÖSUNG

Im Jahr 2016 begann das COE von W&W mit Automation Anywhere an der Einführung von RPA zur Automatisierung verschiedener Versicherungsprozesse in der Abteilung für Lebensversicherungen zu arbeiten. Von August 2016 bis Dezember 2016 wurden 18 Bots eingesetzt, die innerhalb von vier Monaten den Rückstand von vier Jahren an Schadensfällen beseitigten. Nach diesem bedeutenden Erfolg wandten sich immer mehr Organisationen an das COE-Team von W&W, um Automatisierung in ihren Bereichen zu implementieren.

## VORTEIL

56

Prozesse  
automatisiert

150.000

Aufgaben von Bots  
verarbeitet

4

Monate, um einen  
4-Jahres-Rückstand  
zu vermindern

1,5

Stunden pro  
Erstattungsdokument  
eingespart

### Automatisierte Prozesse

- Bearbeitung von Versicherungsansprüchen
- Validierung der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften
- Monatlicher Abgleich bei Lebensversicherungen
- Kreditanwendung

### Branche

Finanzdienstleitungen

„Unsere Mitarbeiter haben verstanden, dass RPA ihnen wirklich dabei hilft, sich auf das Wichtige zu konzentrieren, nämlich unsere Kunden.“

### — Christian Wolf,

Head of Business Organization and Process (RPA) und Leiter des Center of Excellence bei der W&W Gruppe

## DAS GROßE GANZE

Das Versicherungs- und Finanzdienstleistungsgeschäft ist kompliziert und erzeugt ein hohes Volumen an Prozessen und Papierkram. Bei der W&W Gruppe wurde ein Center of Excellence (COE) mit der Prozessoptimierung innerhalb des Unternehmens beauftragt. Dabei wurde klar, dass eine Abteilung einen Rückstand von vier Jahren bei der Schadenbearbeitung angesammelt hat.

Das COE hat gemeinsam mit dem Management eine Möglichkeit gesehen, RPA als Lösung für den Rückstand zu implementieren. Bevor ein Prozess ausgeführt werden konnte, mussten menschliche Bearbeiter den Vertrag für jeden Kunden prüfen und ihn mit einem in Excel gepflegten Regulierungsblatt abgleichen. Automation Anywhere wurde zunächst damit beauftragt, einen Software-„Bot“ zu entwickeln, der diesen Schritt automatisiert, menschliche Fehler beseitigt und dazu beiträgt, den Prozess extrem schnell ablaufen zu lassen. Die ersten Bereitstellungen waren erfolgreich: In den Versicherungsabteilungen entfernten die Bots diese zeitraubende Aufgabe und ermöglichten es den Mitarbeitern, mehr Zeit mit der Kundenbetreuung zu verbringen. Das COE erreichte eine frühe Zustimmung, indem es während des gesamten Prozesses Input von den Mitarbeitern suchte, damit deren Erfahrungen als Endbenutzer in die Bot-Lösung eingearbeitet werden konnten.

Es veranstaltete interne „Roadshows“, um die Leistung von RPA zu demonstrieren, und lud alle Mitarbeiter ein, sich selbst davon zu überzeugen, dass ein Prozess, für den jetzt z. B. 20 Minuten benötigt werden, mit einem Bot in zwei Minuten erledigt werden kann. Diese Sitzungen haben auch die Befürchtungen zerstreut, dass Mitarbeiter durch Automatisierung ersetzt werden könnten. W&W hat in vier Jahren Bot-Einsatz keine einzige Stelle eingespart. Stattdessen wurden die Aufgaben von Mitarbeitern einfacher.

Die Argumente für RPA waren gegeben. Seit 2016 hat W&W mehr als 50 Prozesse und mehr automatisiert.

## DIE ZUKUNFT

RPA hat sich bei W&W als so erfolgreich erwiesen, dass das Unternehmen es mittlerweile Abteilungen ermöglicht, eigene Bots unter der Anleitung des COE zu erstellen. Dadurch werden neue Ideen für Innovationen auf allen Ebenen des Unternehmens gewonnen. Die COVID-19-Pandemie hat den Mitarbeitern verdeutlicht, dass Prozessautomatisierung heute mehr denn je benötigt wird.

W&W freut sich darauf, Discovery Bot Ende 2020 einzusetzen, um Unternehmensprozesse noch weiter zu optimieren. Das COE konzentriert sich auf Process Mining und mit Discovery Bot kann die Zeit, die das Team mit der Analyse von Prozessen verbringt, reduziert werden.

„Das Interessanteste an RPA ist, dass sie wirklich in jeder Abteilung eingesetzt werden kann.“

— **Christian Wolf**,  
W&W Gruppe

### Über Automation Anywhere

Automation Anywhere unterstützt die Mitarbeiter seiner Kunden bei der Umsetzung ihrer Ideen, Vorstellungen und Interessen durch großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

**Automation Anywhere Deutschland** [www.automationanywhere.com/de](http://www.automationanywhere.com/de)

☎ Nordamerika: 1-888-484-3535 x1 | International: 1-408-834-7676 x1

Automation Anywhere GmbH, Thurn-Taxis-Platz-6, 60313 Frankfurt am Main, Deutschland

📘 [facebook.com/automationanywheresoftware](https://facebook.com/automationanywheresoftware)

🐦 @AutomationAnywh

🌐 [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere) ✉ [info\\_de@automationanywhere.com](mailto:info_de@automationanywhere.com)

Copyright © 2021 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, das Automation Anywhere-Logo, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot und Bot Insight sind eingetragene Marken, Marken oder Dienstleistungsmarken von Automation Anywhere, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Produkt- und Markennamen werden nur zu Identifikationszwecken verwendet und können Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber sein.

November 2020

