

Success Story

Freie Fahrt dank Prozessmanagement: **Wie die HUK-COBURG Autowelt GmbH ihre Business Transformation vorantreibt**





„Wir beobachten den Markt
sehr genau und nehmen bei
Bedarf Veränderungen in unserer
Prozesslandschaft vor.“

Sebastian Lins
Geschäftsführer,
HUK-COBURG Autowelt GmbH



Ein Tochterunternehmen im Wandel

Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe gehört mit über 10.000 Mitarbeitenden und mehr als 12 Millionen Kunden zu den größten Kfz-Versicherern Deutschlands. In einem hoch kompetitiven Marktumfeld müssen jedoch auch etablierte Unternehmen innovativ agieren: Ob Digitalisierung, disruptive Wettbewerber oder steigende Kundenansprüche an das Thema Automobilität – die aktuellen Herausforderungen für den Versicherer sind groß.

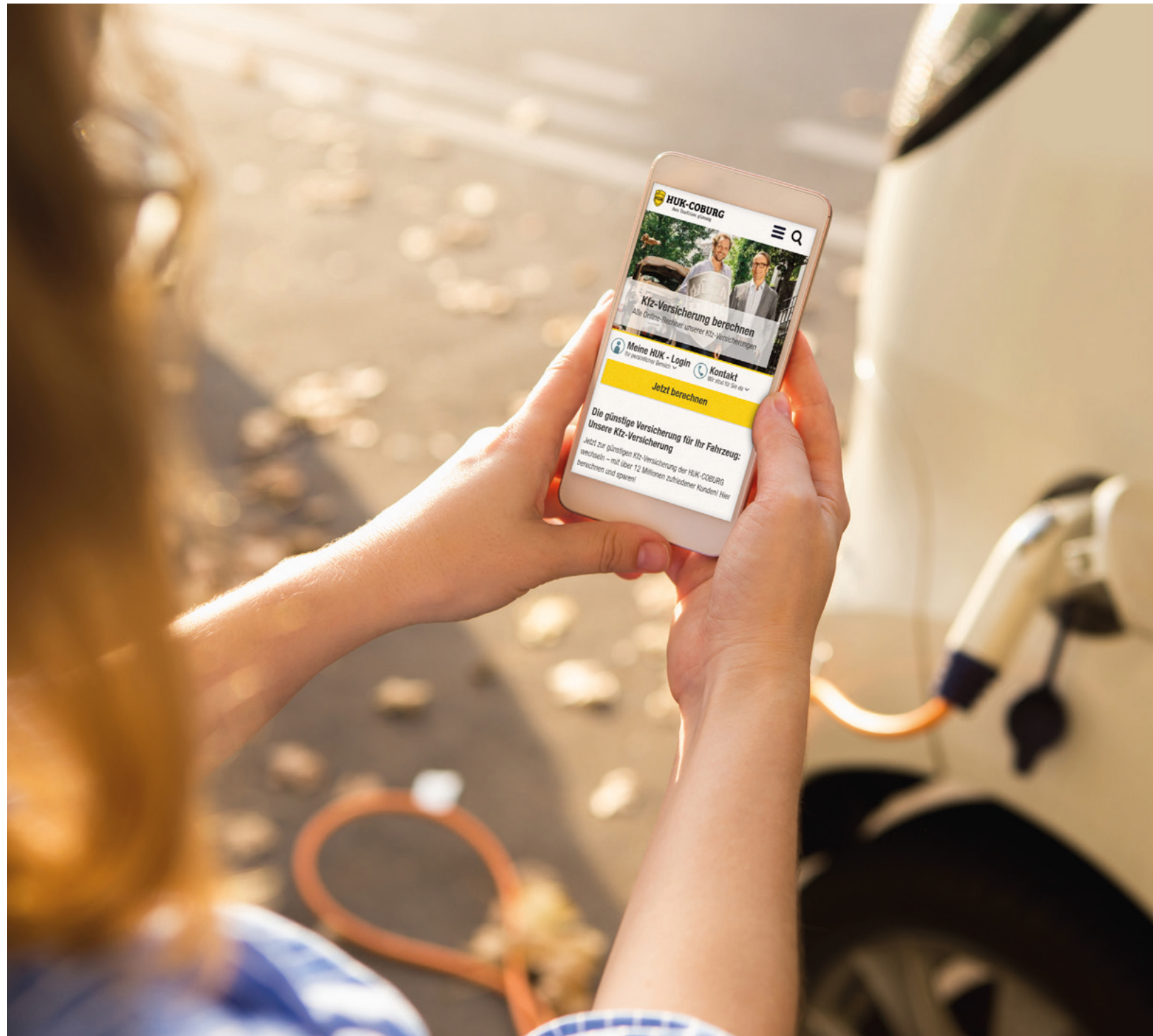
Um die Organisation langfristig erfolgreich am Markt zu positionieren, gründete die HUK-COBURG 2016 die HUK-COBURG Autowelt GmbH. Das aktuelle Angebot umfasst den An- und Verkauf von Gebrauchtwagen im Netz und an einem Offline-Standort. Darüber hinaus sind deutschlandweite Car-Outlets in Planung. Die Ausrichtung der Plattform auf potenzielle Autokäufer und -verkäufer soll das Versicherungsangebot der HUK-COBURG ergänzen. Das Ziel: eine ganzheitliche On- und Offline-Betreuung der Kunden vom Autokauf über den Abschluss von Versicherungen bis hin zum Verkauf. Mit dem starken Wachstum

des Tochterunternehmens stiegen auch die Anforderungen an dessen interne Prozessabläufe. Diese müssen flexibel und robust sein, um den Wandel zu stützen. Aus diesem Grund entschied sich die HUK-COBURG Autowelt GmbH dazu, eine professionelle Prozessmanagement-Technologie einzusetzen. Dabei steht die Skalierung des Geschäftsmodells und Förderung der Operational Excellence, um die steigende Nachfrage bedienen und neue Teammitglieder reibungslos einarbeiten zu können, im Fokus. Für dieses anspruchsvolle Vorhaben setzt die HUK-COBURG Autowelt GmbH auf die Signavio Business Transformation Suite.

Veränderte Kundenbedürfnisse

Laut einer [aktuellen Studie](#) gehört die HUK-COBURG zu den Versicherern mit der größten Online-Markenbekanntheit in Deutschland. Damit das so bleibt, setzt sich die Organisation konstant mit den Veränderungen der Versicherungsbranche auseinander.

Die zeigen sich vor allem bei der jüngeren Zielgruppe. Ihre Erwartungen an das Thema Automobilität und damit auch an Kfz-Versicherungen unterscheiden sich deutlich von denen älterer Generationen: Statt dem eigenen Auto als Fortbewegungsmittel stehen Nachhaltigkeit, Kosteneffizienz und flexible Mobilitätsformen im Vordergrund. Diese Entwicklung will die HUK-COBURG Versicherungsgruppe mit ihrem Tochterunternehmen aufgreifen. Ziel ist es, den Kunden bewusst an mehreren Online- und Offline-Touchpoints abzuholen.





„Mit unserer Prozessinitiative wollen wir Wissensilos vermeiden und die Weiterentwicklung unserer Teams fördern.“

Sebastian Lins
Geschäftsführer,
HUK-COBURG Autowelt GmbH

Die Mitarbeiter als wichtiger Teil der Prozessinitiative

Für viele Teammitglieder der HUK-COBURG Autowelt war das Thema Geschäftsprozessmanagement Neuland. Um sie dennoch in die Prozessinitiative einzubinden, wurde nach einer Lösung gesucht, die eine schnelle Einarbeitung unterstützt. Außerdem sollte die Prozessmanagement-Software eine reibungslose Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Abteilungen ermöglichen

– von der Geschäftsführung über den IT-Bereich bis zum Kundenservice.

Nach einem gründlichen Proof of Concept entschied sich die HUK-COBURG Autowelt für die Signavio Business Transformation Suite. Restlos überzeugte die Autowelt die workflowbasierte Nutzung der Suite: Ihre Anwendung ist intuitiv und bietet exzellente Prozessoptimierung und -analyse. So kann die Autowelt ihre Prozesse trotz fortlaufender Transformation schlank halten, bei Bedarf vereinfachen und einen schnellen Prozessfluss im Unternehmen sicherstellen.

Der Weg zur prozessorientierten Unternehmenskultur

Für die HUK-COBURG Autowelt gehört die Einbindung der Mitarbeitenden zu einer gelungenen Prozessinitiative. Die positiven Effekte sind deutlich: Seit Einführung der Signavio Business Transformation Suite kann das Unternehmen seinen Signavio-Onboarding-Prozess nutzen, um neue Teammitglieder schnell und reibungslos einzuarbeiten. Auf Fragen können die internen Prozessverantwortlichen direkt reagieren und die Prozesslandschaft flexibel anpassen.

Durch diese alltägliche Nutzung der Suite steigt ganz nebenbei auch die Akzeptanz für die Prozessinitiative in der Organisation. Erfolgreiche Versicherer wie die HUK-COBURG Versicherungsgruppe setzen nicht nur auf eine langfristige Mitarbeiterbindung und deren Ausrichtung auf wertschöpfende Tätigkeiten. Es geht darum, gute Ideen schnell umzusetzen. Genau hier sieht das Unternehmen das Potenzial der Business Transformation Suite: „Prozessmanagement ist unser Innovationstreiber. Mit Signavio sind wir in der Lage, Automatisierungspotenziale zu identifizieren, Customer Excellence gezielt voranzutreiben und uns zu jeder Zeit neu zu erfinden“, erläutert Autowelt-Geschäftsführer Sebastian Lins.

Struktureller Wandel durch die passende Softwarelösung

Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe liegt mit ihrer Autowelt voll im Trend: Eine [Studie](#) der Unternehmensberatung Roland Berger ergab bereits 2016, dass 97 Prozent der Autokäufer das Internet zur Fahrzeugsuche nutzen. Zehn Prozent der Neuwagen wurden zu diesem Zeitpunkt bereits online gekauft – Tendenz steigend. Um dieser Entwicklung auch

Mit Kundenzufriedenheit zum Erfolg

Aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung in der Versicherungsbranche wird das Thema Customer Excellence immer wichtiger: Einer [aktuellen Studie](#) von Horváth & Partners zufolge setzen rund 50 Prozent der Befragten auf Empfehlungen aus dem Freundes- und Verwandtenkreis, bevor sie einen Versicherungsvertrag abschließen. Auf diese Entwicklung kann die HUK-COBURG Versicherungsgruppe durch ihr Tochterunternehmen Autowelt optimal reagieren. Unterstützt wird sie dabei von der Signavio Business Transformation

künftig Rechnung zu tragen, befindet sich die HUK-COBURG Autowelt GmbH seit 2018 im strukturellen Wandel.

Diese fortlaufende Transformation bei gleichzeitiger Skalierung machte die gesamte Prozessinitiative äußerst komplex. Schon zu Beginn suchte die HUK-COBURG Autowelt deshalb nach der passenden Prozessmanagement-Lösung. Sie sollte Operational Excellence ermöglichen, robuste Prozesse etablieren, intuitiv nutzbar sein und effizienten Wissensaustausch für alle Mitarbeitenden ermöglichen.

Suite – und das von der Informations- über die Abschlussphase bis hin zum Schadensfall. Mit der integrierten Management-Suite ist der Versicherer in der Lage, schnell und zielgerichtet auf Kundenverhalten zu reagieren und seine Serviceprozesse gewinnbringend zu gestalten.

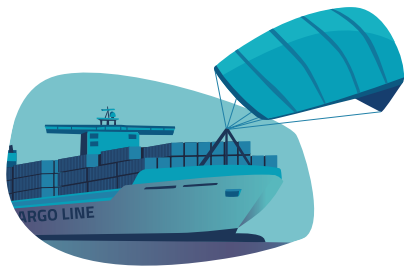
Neben der Einführung von Customer Journey Mapping wurde der gesamte Reklamationsprozess optimiert. Reklamationen werden nun mithilfe der Signavio Suite aufgenommen und strukturiert bearbeitet. Entscheidungs- und Statusinformationen werden ganz automatisch versendet und abschließend dokumentiert: „So können wir unseren Kunden eine effektive All-in-One-Lösung rund um ihre Gebrauchtfahrzeuge anbieten“, so Sebastian Lins.



Fünf Use Cases, eine Software-Lösung

Die Signavio Business Transformation Suite ist die einzige Software-Lösung, die die Vorteile von Live Insights nutzt, um Organisationen jeder Branche und Größe dabei zu unterstützen, das Beste aus ihren Prozessen herauszuholen. Mit Hilfe von intelligentem Process Mining senken Unternehmen Kosten, optimieren ihre Leistung und sichern sich einen langfristigen Wettbewerbsvorteil.

Durch kollaborative Lösungsansätze der nächsten Generation kann Ihr Geschäftswissen die prozessgesteuerte Transformation eines Unternehmens auf Grundlage schlüssiger Ende-zu-Ende-Prozesse vorantreiben. Indem Sie personenbezogene Daten, Sichtbarkeiten und quantifizierbare Zahlen nutzen, die für ein kontinuierliches Wachstum und eine gelungene Customer Excellence (CEX) erforderlich sind, navigieren Sie gemeinsam mit Signavio sicher durch unterschiedlichste Fallszenarien.



Operational Excellence (OpEx)

Vom Einbinden neuer Kunden bis zur Zahlungsabwicklung: Signavio macht es für Unternehmen leicht, aktuelle Prozesse zu modellieren und eine effizientere Arbeitsweise zu etablieren. Dynamische, anpassbare Dashboards und vielfältige Prozessanalyse- und Mining-Funktionen machen die Signavio-Suite zu einer leistungsstarken All-In-One-Lösung. Damit trägt Signavio zur Verbesserung der Ende-zu-Ende-Transparenz Ihrer Geschäftsprozesse bei. Wir sorgen für eine rasche Harmonisierung Ihrer Abläufe und Geschäftsentscheidungen – und das über verschiedene Abteilungen und Geschäftsfunktionen hinweg.



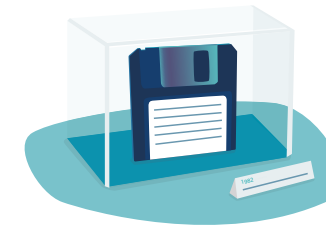
Robotic Process Automation (RPA) at Scale

Die Prozessautomatisierung mit Signavio unterstützt Ihre Organisation dabei, repetitive Arbeiten zu reduzieren, menschliche Fehler zu verringern und nicht konformes Prozessverhalten zu identifizieren und zu beseitigen. Hierdurch können Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Automatisierungspotenziale identifizieren. Darüber hinaus lassen sich mit Hilfe von Signavio auch bereits bestehende Prozesse in Vorbereitung auf eine großangelegte RPA-Implementierung optimieren. Durch die kontinuierliche Überwachung und Optimierung Ihrer Prozesse maximieren Sie den ROI Ihrer RPA-Initiative.



Risiko und Compliance

Risikomanagement ist für Unternehmen weltweit von entscheidender Bedeutung. Signavio unterstützt Sie beim Aufbau einer stabilen und konsistenten Prozessumgebung. So können Sie Compliance-Verstöße erkennen und schnell auf Risiken reagieren. Mit unserer Software helfen wir Ihnen dabei, unterschiedlichste Szenarien zu simulieren, Kontrollmechanismen zu testen und Ihre organisatorischen Reaktionszeiten durch vollautomatische Konformitätsprüfungen zu verbessern. Komplexe, manuelle Berichte gehören damit der Vergangenheit an.



ERP-Transformation

Signavio standardisiert Prozesse in Ihrer gesamten Organisation auf effektive Weise – und das unabhängig von Geschäftsbereich und geografischem Standort. Bewerten Sie den Nutzen Ihrer Altsysteme und aktualisieren Sie diese bei Bedarf. Darüber hinaus ermöglicht Ihnen Signavio die Identifikation von Verbesserungspotenzialen in Ihrer IT-Infrastruktur sowie im Bereich Business- und IT-Alignment. Dank unserer verbesserten kollaborativen Signavio-Funktionen können Sie anfallende Aufgaben ganz einfach suchen, erstellen und teilen.



Der Customer Journey

Die Erwartungen an Unternehmen ändern sich ständig und Organisationen weltweit müssen ihre operative Perspektive ändern, indem sie ihre Kunden mit Hilfe einer integrierten, ganzheitlichen Customer Journey-Technik ins Visier nehmen. Signavio Journey Mapping eignet sich nicht nur für Ihre Kunden, sondern für von Ihnen definierte Personas wie etwa Patienten, Einwohner, Mitarbeiter und Endnutzer. Stellen Sie diese Prozessperspektiven in den Mittelpunkt Ihres Geschäftsbetriebs, identifizieren Sie Kontaktpunkte und treiben Sie Initiativen zur Kundenexzellenz (CEX) voran.



Fast 60 Prozent aller Unternehmen erhalten Mahngebühren von ihren Lieferanten aufgrund von Prozesseffizienzen.



Entdecken Sie das Potenzial Ihrer Prozesse

Mit Signavio machen Sie Ihr Unternehmen zukunftsfähig. Unsere Tools helfen Ihnen dabei, Ihre intelligenten Process Mining- und RPA-Initiativen sowie Ihre Prozessorientierung, Customer-Excellence-Strategien und vieles mehr zu optimieren.

Starten Sie jetzt Ihre Business Transformation mit einer kostenlosen 30-Tage-Testversion:



www.signavio.com/try