

Mit effizienten Prozessen zukünftige Herausforderungen meistern

Mittels interdisziplinären Workshop-Teams, bestehend aus Know-How-Trägern der Protekta und unter Leitung der MAK Consulting AG, konnten die wertschöpfenden End-to-End Prozessketten effizient, einheitlich, transparent und zukunftsgerichtet erarbeitet werden. In den Workshops wurden diverse Optimierungspotentiale identifiziert und Prozessteile und -schritte vereinheitlicht und vereinfacht. Zusätzlich dienten die Prozesse als Basis zur Verifizierung und Ergänzung von Systemanforderungen der neuen IT-Kernapplikation. Damit wurde eine weitere Voraussetzung geschaffen, dass Protekta ihre Erfolgsgeschichte auch zukünftig weiterführen kann.

Ausgangslage

Protekta, eine führende schweizerische Rechtsschutzversicherung und Tochter der Mobiliar Gruppe, hat ihr Prämienvolumen in den letzten Jahren überdurchschnittlich stark erhöht. Mit der höheren Anzahl zu betreuenden Kunden ist auch die Anzahl der Mitarbeitenden angestiegen. So steht die Protekta vor der Herausforderung, trotz oder gerade wegen ihres Wachstums auch in Zukunft ihre Leistungen noch kundenfreundlicher, zielgerichteter und effizienter zu erbringen. Eine wichtige Voraussetzung dazu sind unter anderem klar definierte und beherrschbare Prozesse. Aus diesem Grund hat sich Protekta entschieden, die relevanten wertschöpfenden Prozesse mit Unterstützung der MAK zu überarbeiten, transparent darzustellen und Optimierungspotential zu nutzen.

Zur selben Zeit stand bei Protekta die IT-Kernapplikation am Ende ihres Lebenszyklus und sollte durch ein neues System abgelöst werden. Die Kernapplikation unterstützt die Geschäftsprozesse massgeblich. Daher wurde entschieden, Synergien zwischen den beiden Projekten „Prozesserarbeitung“ und „Kernapplikation“ proaktiv zu nutzen. Insbesondere sollte das Lastenheft der neuen Kernapplikation mit den Erkenntnissen aus der Prozesserarbeitung verifiziert und abgeglichen werden.

« Ein Prozess ist beherrschbar, wenn er messbar ist.
Nur was messbar ist, ist lenkbar.
Nur was lenkbar ist, kann auch verbessert werden! »

Prof. Dr. Hartmut F. Binner

Success Story

Protekta

Anforderungen und Zielsetzungen

Protekta beauftragte MAK mit der Prozessarbeit und –darstellung der prioritären Geschäftsfälle unter Berücksichtigung folgender Anforderungen:

- Kundenorientierte End-to-End Prozessketten (vom Kundenbedürfnis bis –ergebnis)
- Identifikation von Optimierungspotentialen zur Erhöhung der Effizienz
- Schliessen von Lücken und Eliminierung von Doppelspurigkeiten in den Prozessen
- Geringer Ressourceneinsatz seitens Protekta
- Berücksichtigung der Vorgaben seitens der Mobil-Gruppe bzgl. der Prozessdarstellung
- Verifizierung und Ergänzung der Anforderungen an die zukünftige Kernapplikation ermöglichen

Methodisches Vorgehen

Festlegung Projektfokus

Als Vorbereitung der Prozessarbeit wurde mit der Auftraggeberschaft die Protekta-Prozesslandschaft ausgearbeitet und die prioritären Prozesse für eine erste Projektphase identifiziert. Bei der Priorisierung wurde der Fokus auf Prozesse mit hohem Wertschöpfungsanteil gelegt, da aufgrund des Durchlaufvolumens insbesondere bei diesen Prozessen das Potential zur Effizienz- und Effektivitätssteigerung bestand. Zum anderen wurden Prozesse mit einem hohen Anteil an IT-Unterstützung ausgewählt, da die Kenntnisse dieser Prozesse eine wichtige Voraussetzung für die optimale Konfiguration und Umsetzung der neuen Kernapplikation war.



Abbildung: Analysemethode nach DeMarco

Prozessarbeit

Mit interdisziplinären, bereichsübergreifenden Teams wurden in Workshops die Prozessketten skizziert und die einzelnen Subprozesse ausgearbeitet. Mittels Analysemethode nach DeMarco wurden systematisch, effizient und transparent alle notwendigen Informationen zu den einzelnen Prozessschritten aufgenommen. Basierend auf den Workshop-Ergebnissen arbeitete MAK die Prozessdarstellung und –beschreibung aus und gliederte die einzelnen Subprozesse und

Prozesseile miteinander ab. Die Geschäftsfälle wurden durchgängig aufgezeigt und die Schnittstellen wie auch Verantwortungen eindeutig definiert.

Aufgrund der fokussierten Prozessdiskussion in den Workshops wurden Optimierungspotentiale identifiziert, die direkt umgesetzt oder für den Auftraggeber zur vertieften Analyse aufbereitet wurde. So konnten unter anderem ganze Prozesseile und –schritte verschiedener Bereiche vereinheitlicht werden.

Success Story

Protekta

Freigabe und Implementierung im Prozessmanagement-Tool

Die resultierenden Prozesse wurden durch die Workshop-Teilnehmer und die verantwortlichen Bereichsleiter geprüft, ergänzt und freigegeben.

Nach der Freigabe wurden die Prozesse inklusive der beschreibenden Merkmale in das Prozessmanagement-System der Mobiliar-Gruppe implementiert. Die erarbeiteten Prozesse stehen nun allen Mitarbeitenden der Protekta zur Verfügung und sind zentral archiviert.

Erzielte Resultate

Im Rahmen des Projektes hat MAK die Anforderungen und Ziele vollumfänglich erfüllt und die gewünschten Ergebnisse erarbeitet. Dabei wurden die Resultate in dem geforderten, engen Zeitrahmen, innerhalb des vereinbarten Kostenrahmens und in der gewünschten Qualität erreicht.

Konkret wurden folgende Lieferergebnisse erarbeitet:

- Einheitliche und strukturierte Geschäftsprozesse in Form von End-to-End Prozessketten (vom Bedürfnis zum Ergebnis), abgebildet im Prozessmanagementsystem
- Übersicht der in den Prozessen referenzierten mitgeltenden Dokumente
- Kurzanleitung für die Navigation in der Prozesslandschaft für die Mitarbeitenden
- Systematische Auflistung von weiteren Optimierungspotentialen zu Händen der Auftraggeber-schaft
- Einzelne Arbeitsanleitungen, entstanden aus den Diskussionen in den Workshops (Beispiel: Differenzierung zwischen den Geschäftsfällen in Bezug auf die formalen Anforderungen)

Durch das Projekt konnten folgende Ziele erreicht werden:

- Transparenz und Kommunizierbarkeit der Prozesse wurden verbessert

- Zuständigkeiten und Schnittstellen sind einfach ersichtlich
- Verfügbarkeit des Prozess-Know-Hows ist sichergestellt
- Basis für umfassendes Prozessarchiv wurde gelegt
- Neue Mitarbeitende können effizient und nach einheitlichen Vorgaben eingearbeitet werden
- Prozesse dienen als Basis zur Verifizierung der Anforderungen an die Kernapplikation und zur Erstellung des Testdrehbuchs
- Befähigung zur späteren Umsetzung weiterer Optimierungspotentiale

Zitat Patrizio Bühlmann

„MAK hat ihren Auftrag zu meiner vollsten Zufriedenheit erfüllt. Trotz der kurzfristigen Auftragserteilung, dem engen Zeitplan und Budgetrestriktionen wurde eine saubere Analyse durchgeführt und qualitativ hochstehende und nachhaltige Lieferergebnisse erarbeitet. Dabei wurden viele wertvolle Diskussionen angestoßen, die über das Projekt hinaus zu Optimierungen geführt haben. Das Projektteam der MAK ist kompetent aufgetreten, hat das Projekt professionell durchgeführt und wurde rasch von den Protekta-Mitarbeitenden akzeptiert. Das Projektergebnis – die Prozessdokumentation – entspricht den Bedürfnissen der Protekta und wird regelmässig für unterschiedliche Fragestellungen als Basis herangezogen. Ich bedanke mich bei MAK für ihren Einsatz und empfehle MAK gerne weiter.“



Patrizio Bühlmann
Geschäftsführer Protekta

Protekta Rechtsschutz

Protekta, eine renommierte Tochtergesellschaft der Mobiliar-Gruppe, wurde 1928 gegründet. Sie bietet umfangreichen und unabhängigen Rechtsschutz für Privatpersonen und Unternehmen. Protekta ist mit einem Prämienvolumen von über 65 Millionen Franken und rund 100 Mitarbeitenden die zweitgrösste Rechtsschutzversicherung in der Schweiz.

Portrait MAK

MAK Consulting AG ist ein unabhängiges Beratungsunternehmen in den Bereichen Consulting, Projektmanagement und –umsetzung sowie operativer Geschäftsunterstützung. MAK richtet sich in ihrem Handeln und ihren Prozessen stets nach Business Excellence (EFQM) aus. Dank ausgewiesener Praxis-Erfahrung und erprobter Methodikinstrumente leistet MAK substantielle Beiträge zur zielorientierten und nachhaltigen Weiterentwicklung von Unternehmen.

Die Zusammenarbeit mit MAK bringt konkret Resultate wie

- Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit
- Optimierung der Wertschöpfung
- Förderung des Wachstums
- Effektive Wirkung von Instrumenten
- Effiziente Durchführung von Vorhaben



MAK CONSULTING AG
MANAGEMENT • ASSESSMENTS • KNOW-HOW

Ihr Partner über die Konzeptphase hinaus

MAK Consulting AG
Hübeliweg 1
CH-3052 Zollikofen

Tel.: +41 (0)31 382 06 00
Fax: +41 (0)31 382 06 01
contact@mak.ch
www.mak.ch



EFQM
Recognised for excellence
2016
4 star