

Digital Twin in UNIQA Insurance

Patricia Drexler | 08.09.2022

Steckbrief

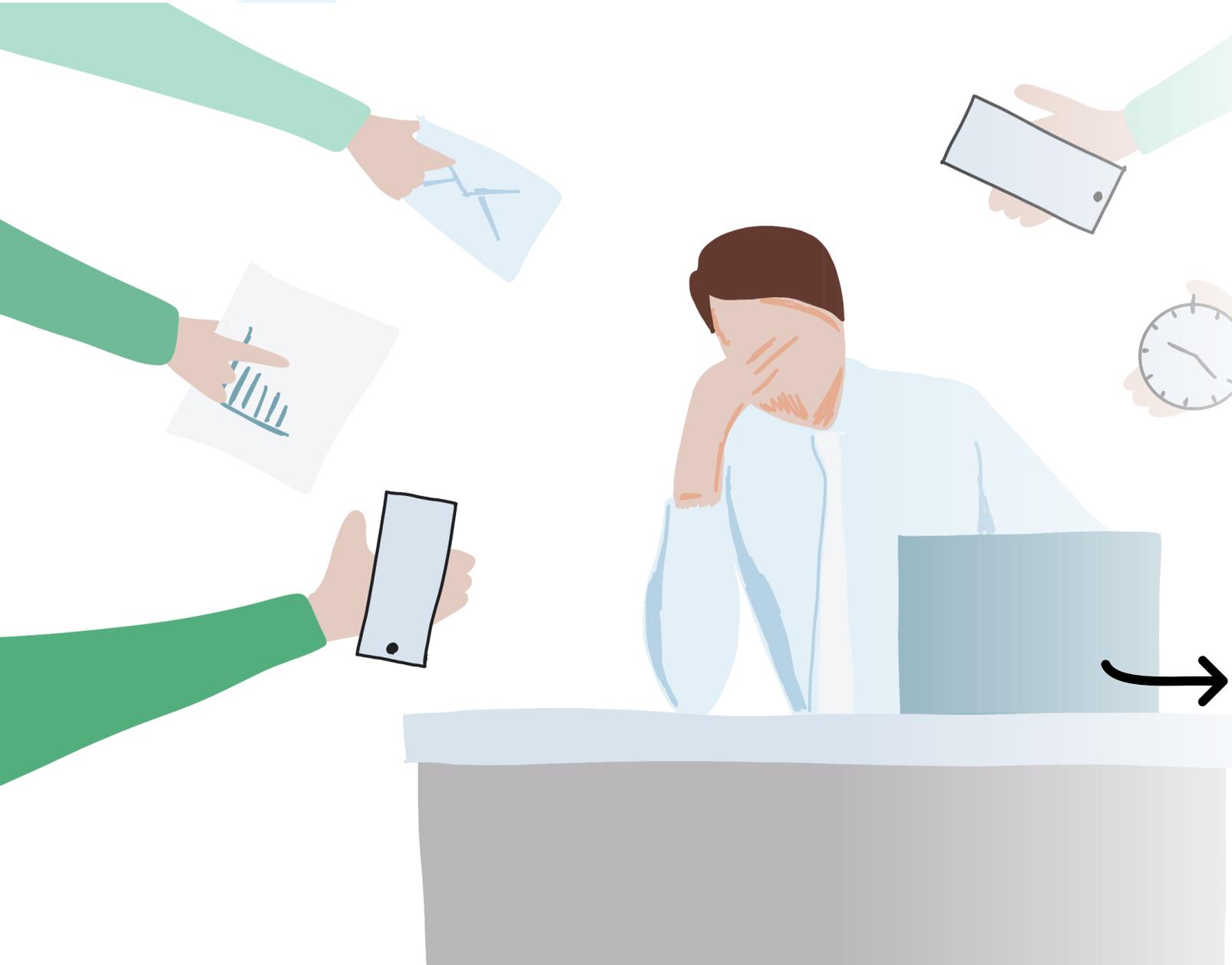
- Patricia Drexler
- 23 Jahre alt
- Seit 2 Jahren
in der UNIQA tätig
- Group
Operations Improvement and Service
- Group Process Management &
Product Owner ADONIS NP



Unternehmen

- UNIQA Versicherungen AG
- 22.400 Mitarbeitende
- 16 Millionen Kund:innen
- 18 Länder





- Digitalisierung
- Automatisierung
- Veränderung

Neue Geschäftsmodelle



Homogene Methoden
in der Analyse
und Design



Transparenz
in der Architektur



Strategiekonforme
Umsetzung von
Programmen und Projekten



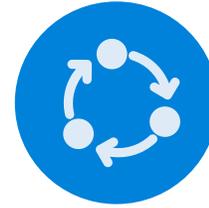
Unterstützung bei Business Impact Analysen



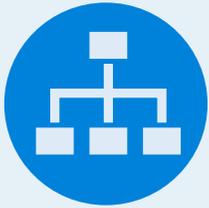
Analyse und Freigabe von neuen Produkten



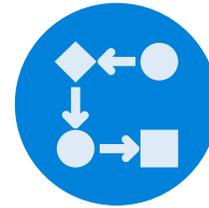
Analyse und Freigabe von Maßnahmen aus Programmen & Projekten



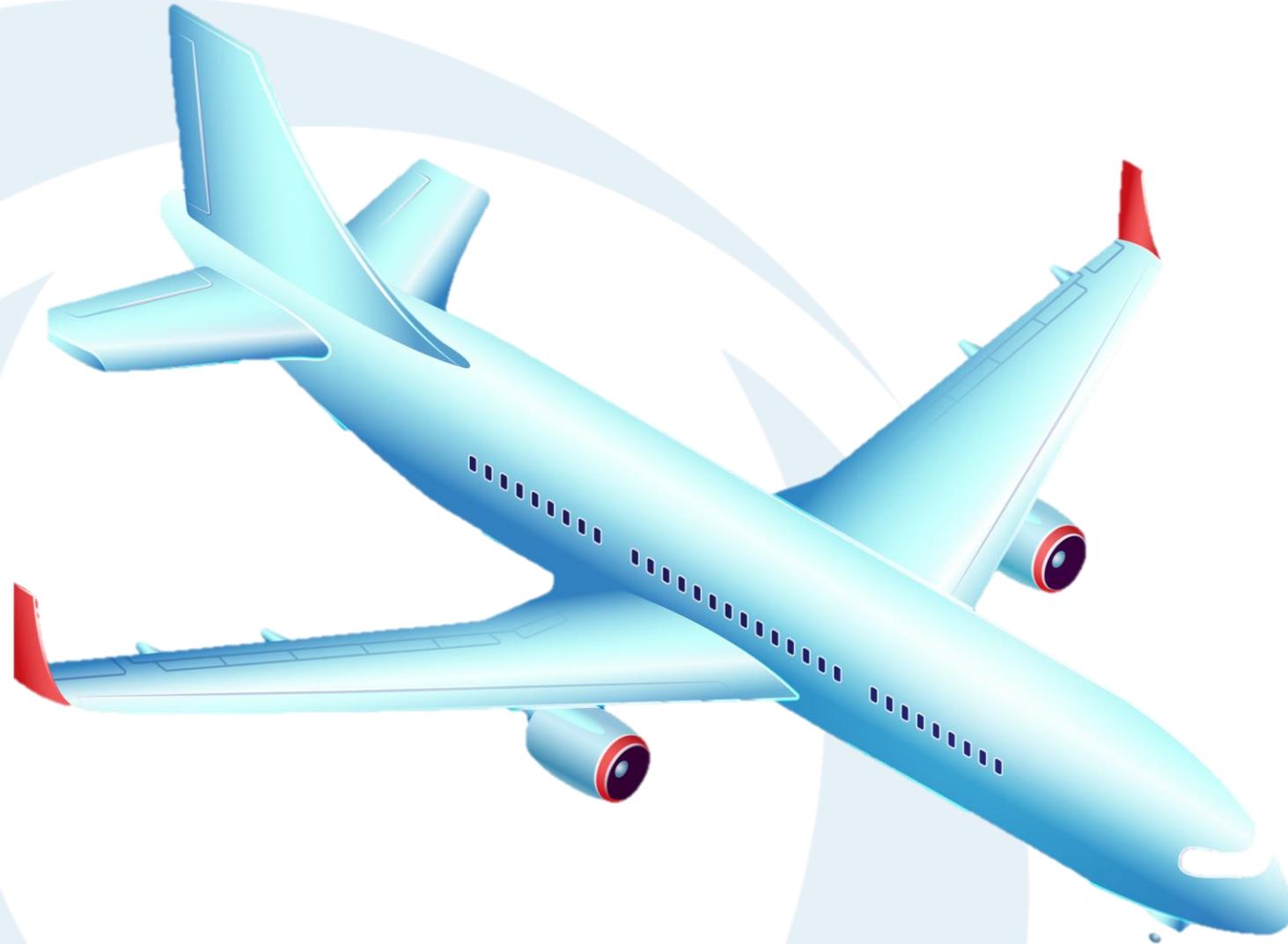
Sicherstellung der strategiekonformen Umsetzung des Geschäftsmodells oder Zielarchitekturen

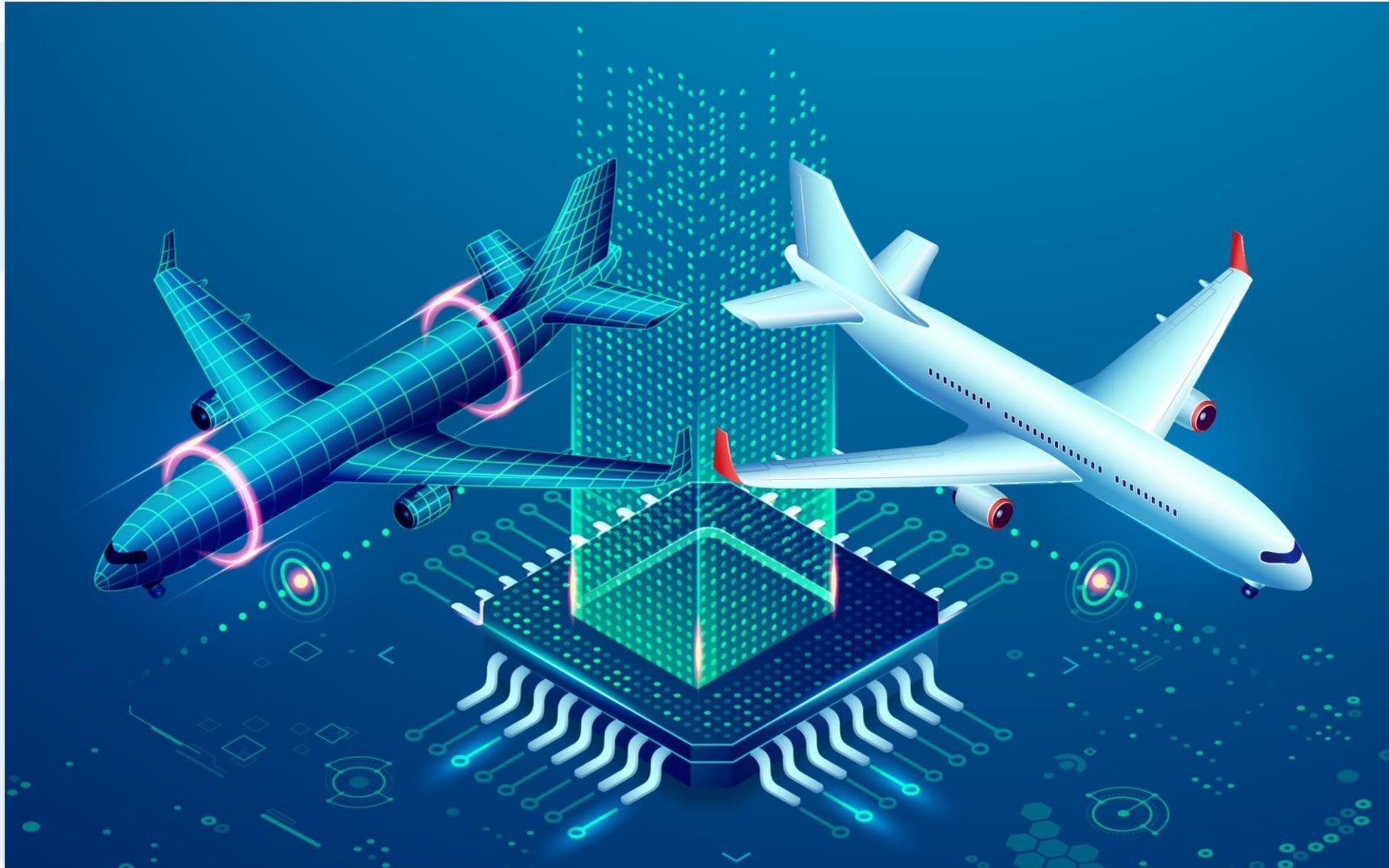


spartenübergreifend, einheitlich standardisierte Abläufe und Strukturen



gewährleistet effektive, kostengünstige, möglichst schlanke, automatisierte Geschäftsprozesse







**Gesamtansicht
des Prozesses
aus der Sicht des
Kunden**

**Warum ein
Customer
Flow?**

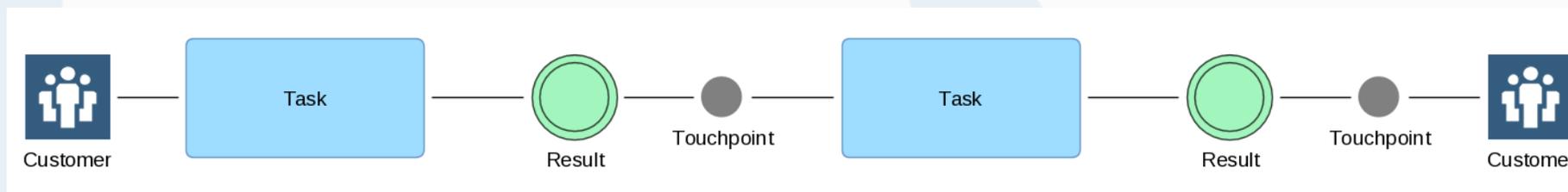
Customer Flow



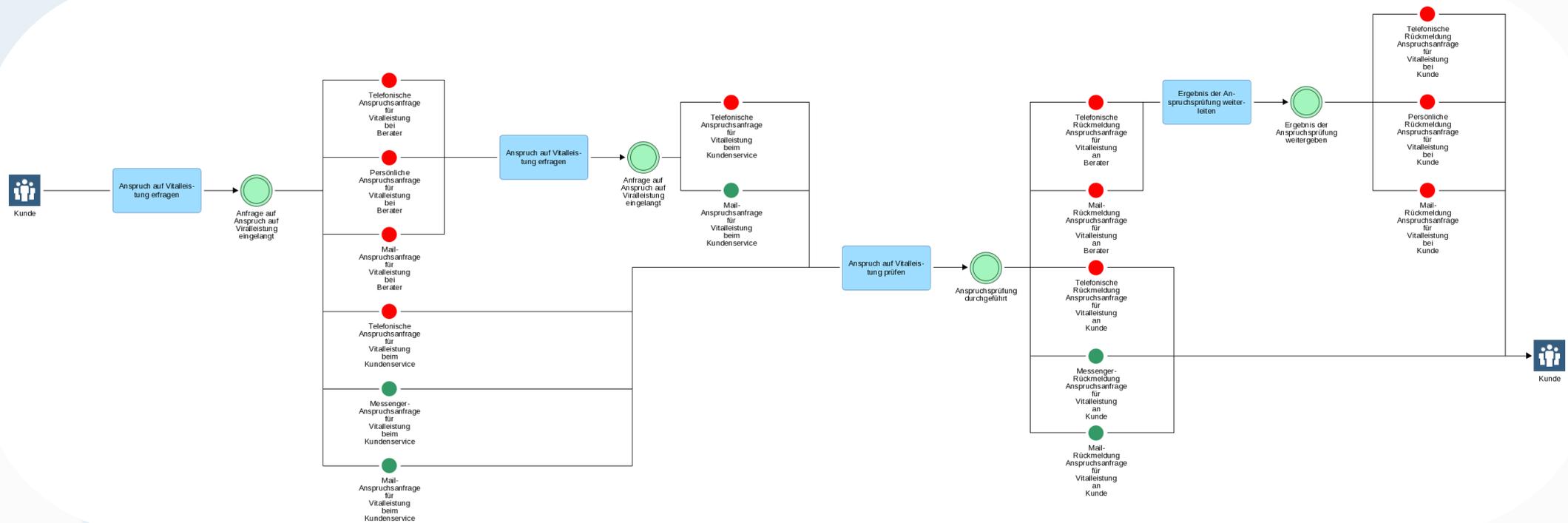
Was?

Definition der Touchpoints und Interaktionen mit der UNIQA-Organisation

Wie?



Vital Anspruchserfragung



E2E

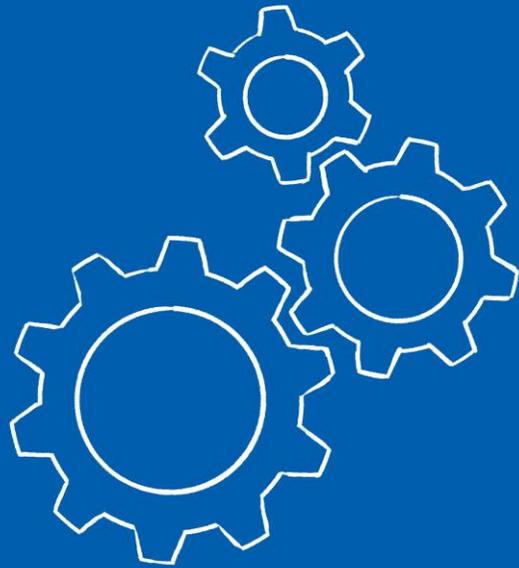
Wechsel von der externen Prozesssicht zur internen, damit unsere Prozesse kundenorientiert sind

Warum ein E2E Prozess?

Kunde ↔ Kunde

Two data charts are displayed at the bottom of the screen, each titled 'E2E Prozess' and showing various metrics and trends.

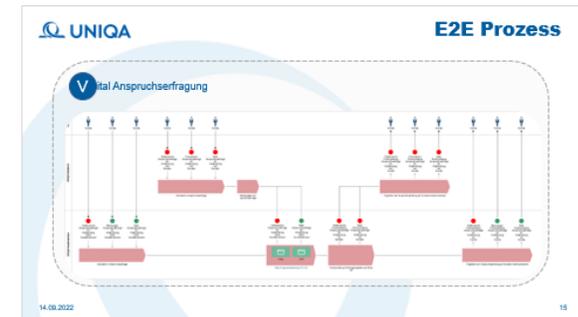
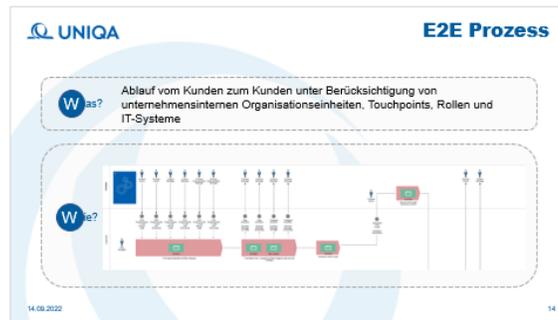
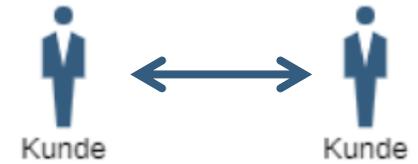




E2E

Wechsel von der externen Prozesssicht zur internen, damit unsere Prozesse kundenorientiert sind

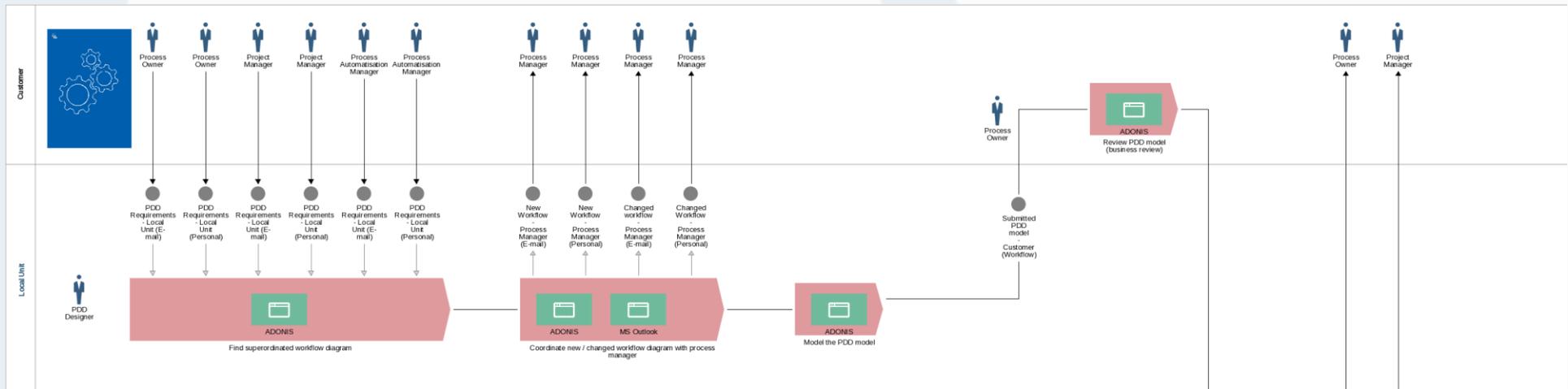
Warum ein E2E Prozess?



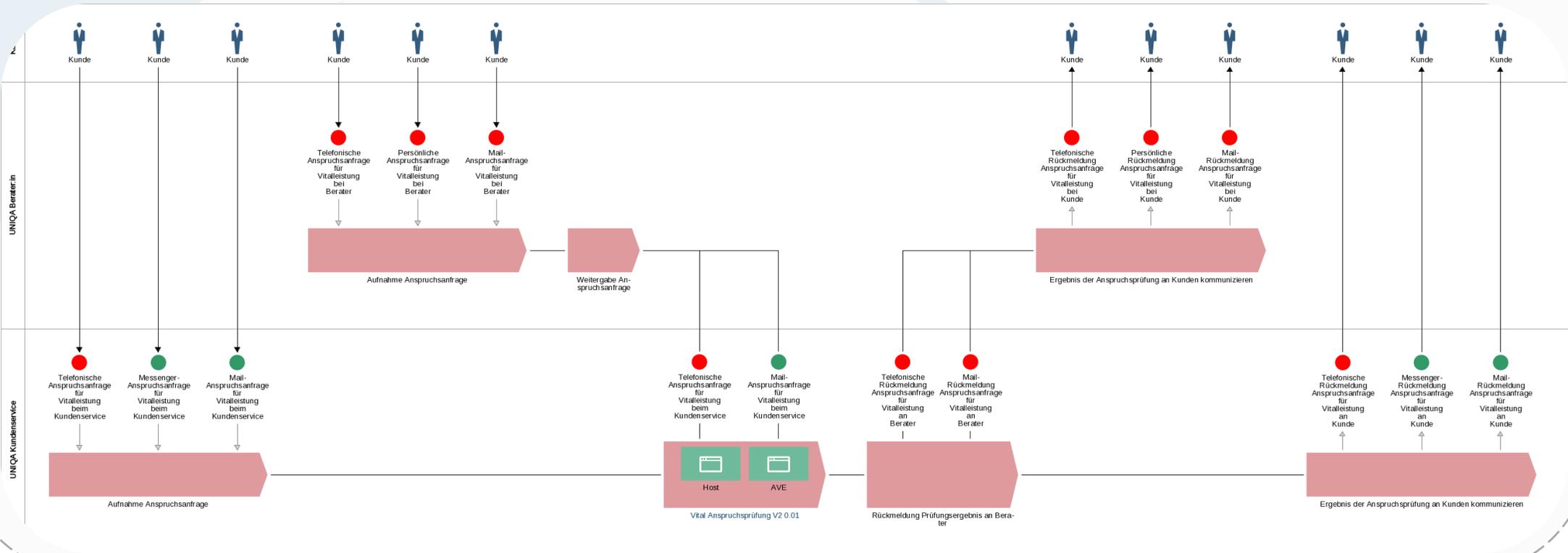
Was?

Ablauf vom Kunden zum Kunden unter Berücksichtigung von unternehmensinternen Organisationseinheiten, Touchpoints, Rollen und IT-Systeme

Wie?



Vital Anspruchserfragung



komplexe Sachverhalte
der Realität auf eine
einheitliche Sicht
reduziert

Warum ein
Geschäftsprozessmodell?

Geschäftsprozessmodell

W⁰⁰¹ strukturierte Gruppe aus verbundenen Aktivitäten, die einen Input erfordern und zusammen einen Output erzeugen, die für den Kunden einen Wert besitzt

W⁰⁰² Business Process Model and Notation

Geschäftsprozessmodell

Was?

strukturierte Gruppe aus verbundenen Aktivitäten, die einen Input erfordern und zusammen einen Output erzeugen, die für den Kunden einen Wert besitzt

Wie?

Business **P**rocess **M**odel and **N**otation

An illustration of an office environment. A woman in a black suit is walking on the left. A man in a teal shirt is sitting at a desk with a computer, and another man in a grey suit is standing next to him. A speech bubble points to the man in the teal shirt, and another points to the man in the grey suit. The background shows a city skyline through a window. A clock is visible on the right wall.

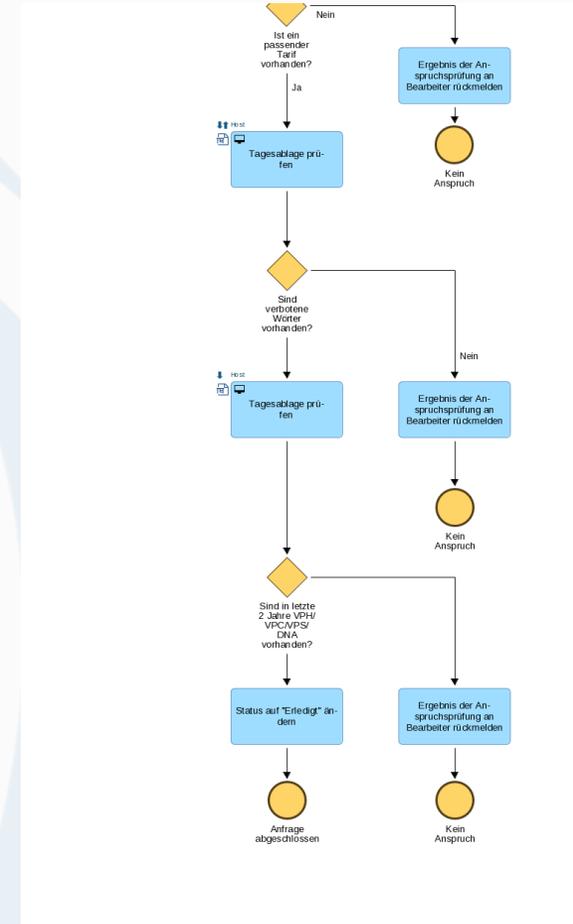
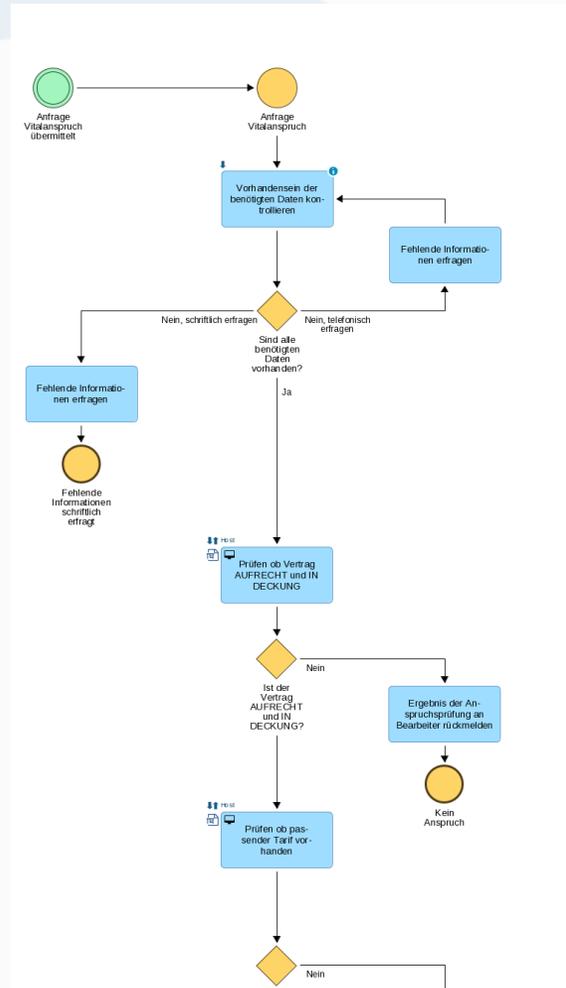
Warum ein Workflow?

**Detaillierte
Ablaufdarstellung unter
Berücksichtigung der
Verfahrensregeln**

Was? Steuerung von Events nach Business Regeln aus IT Sicht

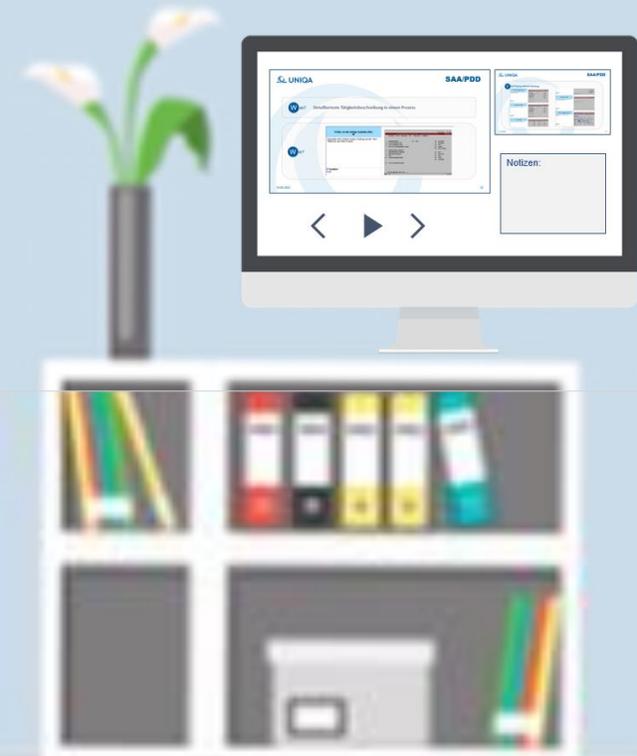
Wie? **B**usiness **P**rocess **M**odel and **N**otation

Vital Anspruchsprüfung



Warum ein SAA/PDD?

**Detaillierte
Arbeitsanleitung für
Mitarbeiter bzw.
detaillierte Anforderung
für Automatisierung**



22

Was? Detaillierteste Tätigkeitsbeschreibung in einem Prozess

Wie?

<p>Prüfen, ob die richtige Hostseite offen ist</p>	<p style="text-align: right;">21/07/30 12:45</p> <p style="text-align: center;">GESAMTAUSWAHL - SACHGEBIETE T860010</p> <p>Rechner: PROD Mandant: UVA Benutzer: V8AWK11</p> <table border="0"> <tr><td>1</td><td>KUNDENDIENST</td><td>50</td><td>VMS</td><td>80</td><td>ZUKUNFT</td></tr> <tr><td>2</td><td>POLIZIERUNG-KFZ</td><td></td><td></td><td>81</td><td>EVIDENZ</td></tr> <tr><td>3</td><td>POLIZIERUNG-SACH</td><td></td><td></td><td>82</td><td>TVG</td></tr> <tr><td>4</td><td>KFZ/SV-SCHADENABWICKLUNG</td><td></td><td></td><td>83</td><td>BERUF</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>84</td><td>AST-COBER</td></tr> <tr><td>6</td><td>LEBENSVERSICHERUNG</td><td></td><td></td><td>86</td><td>PRE</td></tr> <tr><td>7</td><td>KRANKENVERSICHERUNG</td><td></td><td></td><td>87</td><td>BA-2000</td></tr> <tr><td>8</td><td>MITVERSICHERUNG</td><td></td><td></td><td>88</td><td>DBW</td></tr> <tr><td>9</td><td>VAS</td><td></td><td></td><td>89</td><td>VFGS</td></tr> <tr><td>10</td><td>SONDERANWENDUNGEN</td><td></td><td></td><td>90</td><td>ZANLREY</td></tr> <tr><td>20</td><td>IS-HILFSFUNKTIONEN</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <p style="text-align: center;">BITTE WÄHLEN SIE AUS: <u>1</u></p> <p>BR** b 24/028</p>	1	KUNDENDIENST	50	VMS	80	ZUKUNFT	2	POLIZIERUNG-KFZ			81	EVIDENZ	3	POLIZIERUNG-SACH			82	TVG	4	KFZ/SV-SCHADENABWICKLUNG			83	BERUF					84	AST-COBER	6	LEBENSVERSICHERUNG			86	PRE	7	KRANKENVERSICHERUNG			87	BA-2000	8	MITVERSICHERUNG			88	DBW	9	VAS			89	VFGS	10	SONDERANWENDUNGEN			90	ZANLREY	20	IS-HILFSFUNKTIONEN				
1	KUNDENDIENST	50	VMS	80	ZUKUNFT																																																														
2	POLIZIERUNG-KFZ			81	EVIDENZ																																																														
3	POLIZIERUNG-SACH			82	TVG																																																														
4	KFZ/SV-SCHADENABWICKLUNG			83	BERUF																																																														
				84	AST-COBER																																																														
6	LEBENSVERSICHERUNG			86	PRE																																																														
7	KRANKENVERSICHERUNG			87	BA-2000																																																														
8	MITVERSICHERUNG			88	DBW																																																														
9	VAS			89	VFGS																																																														
10	SONDERANWENDUNGEN			90	ZANLREY																																																														
20	IS-HILFSFUNKTIONEN																																																																		
<p>Startseite des UNIQA-Hosts, Prüfung ob der Text T860010 ab 03/073 steht</p>																																																																			
<p>IT Systeme Host</p>																																																																			



Kunde

Customer Flow

E2E Prozess

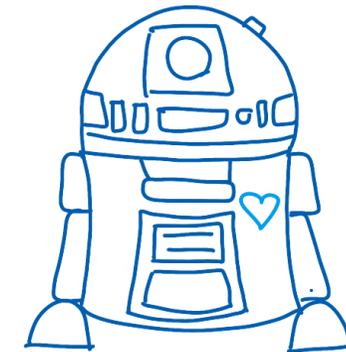
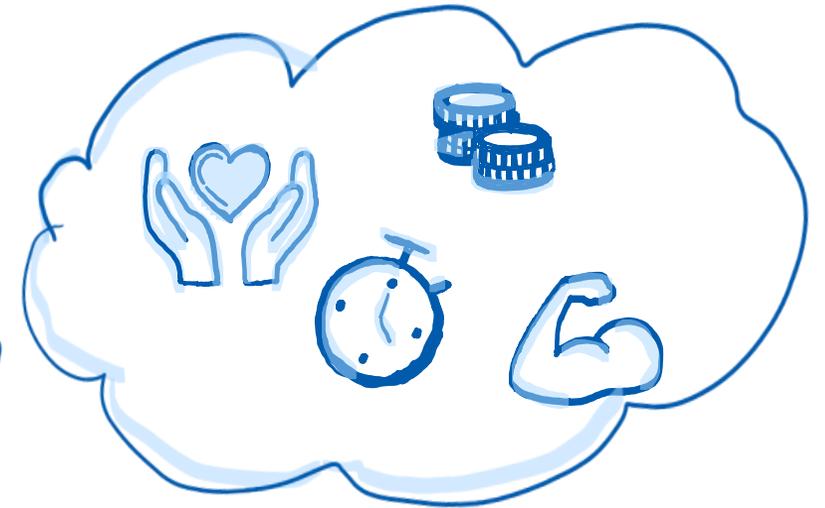
Geschäftsprozessdiagramm

Workflow

SAA / PDD



Mitarbeiter



Roboter



Kunde

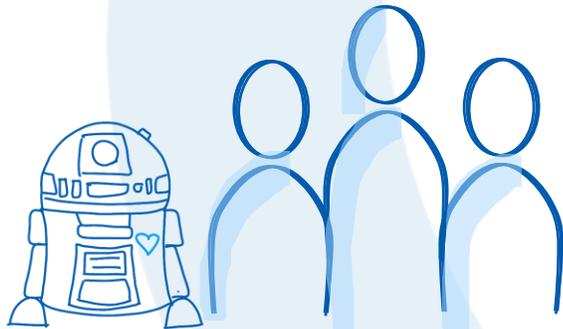
Customer Flow

E2E Prozess

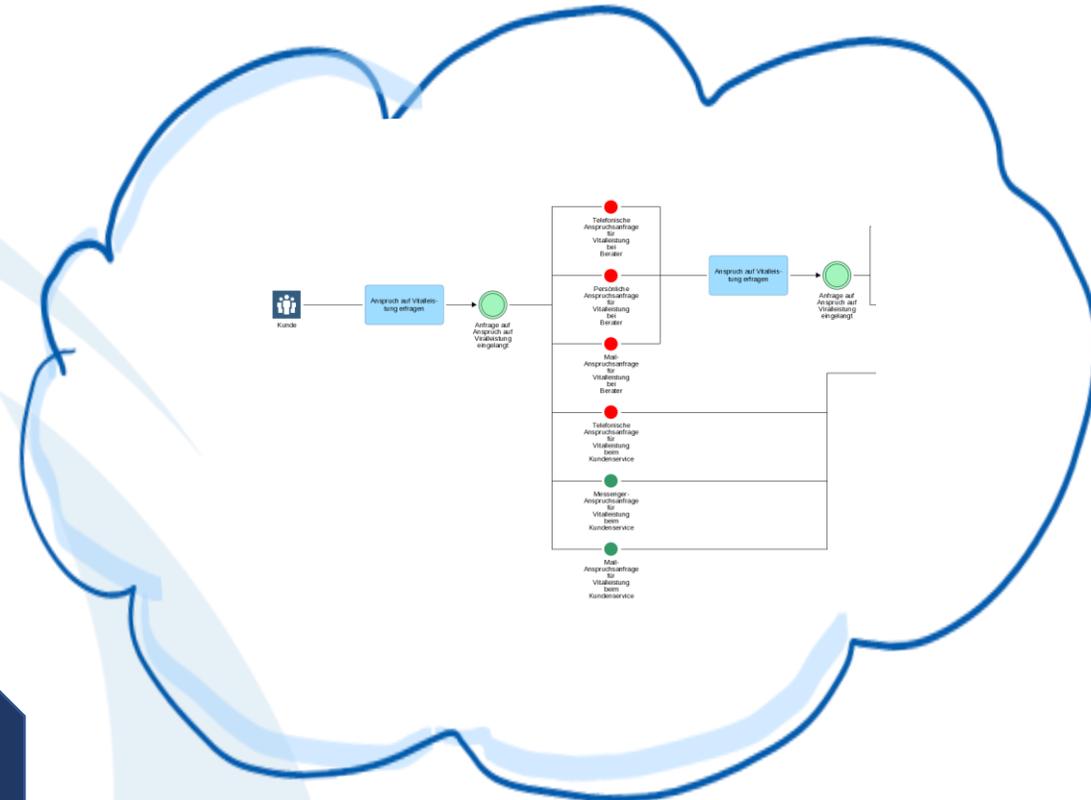
Geschäftsprozessdiagramm

Workflow

SAA / PDD



Roboter & Mitarbeiter





Kunde

Customer Flow

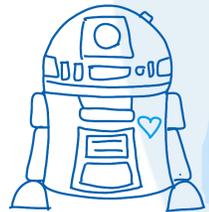


E2E Prozess

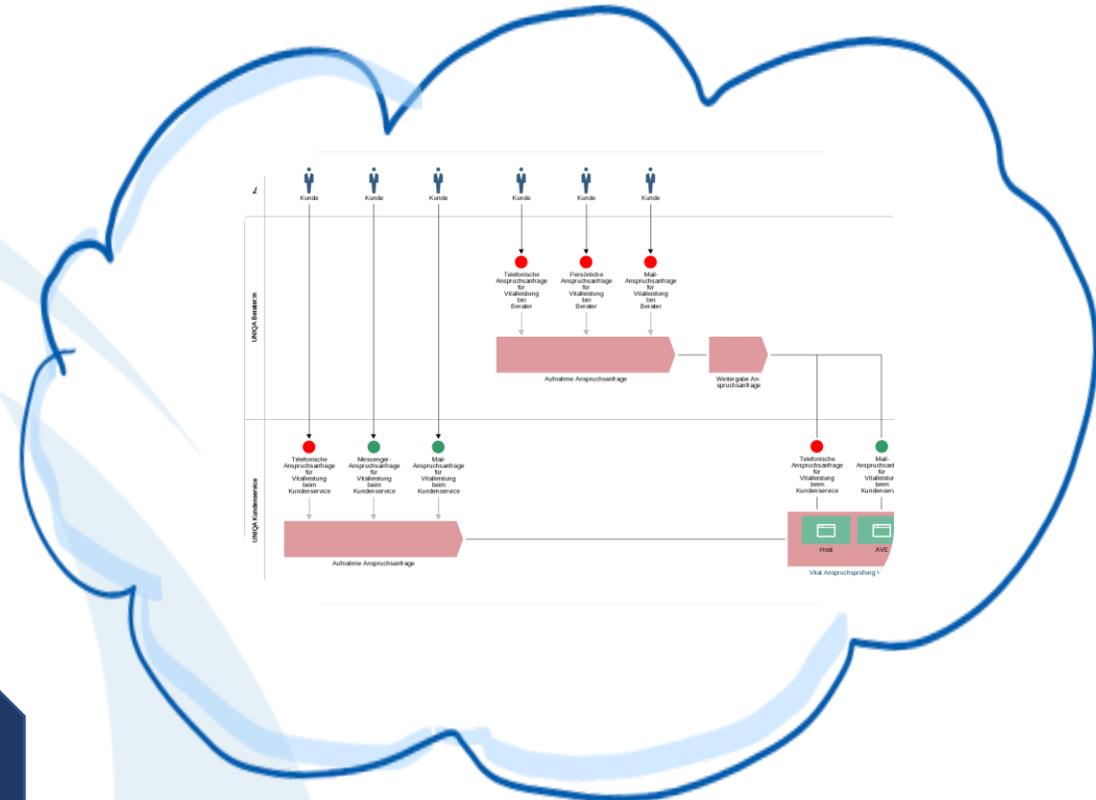
Geschäftsprozessdiagramm

Workflow

SAA / PDD



Roboter & Mitarbeiter



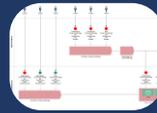


Kunde

Customer Flow



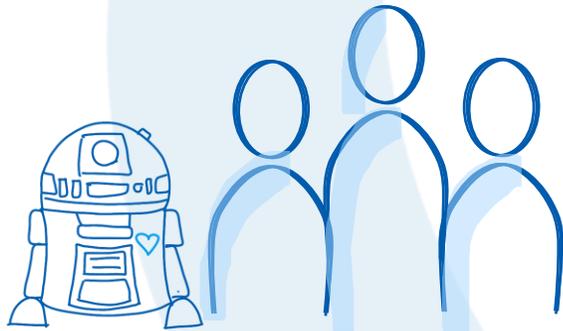
E2E Prozess



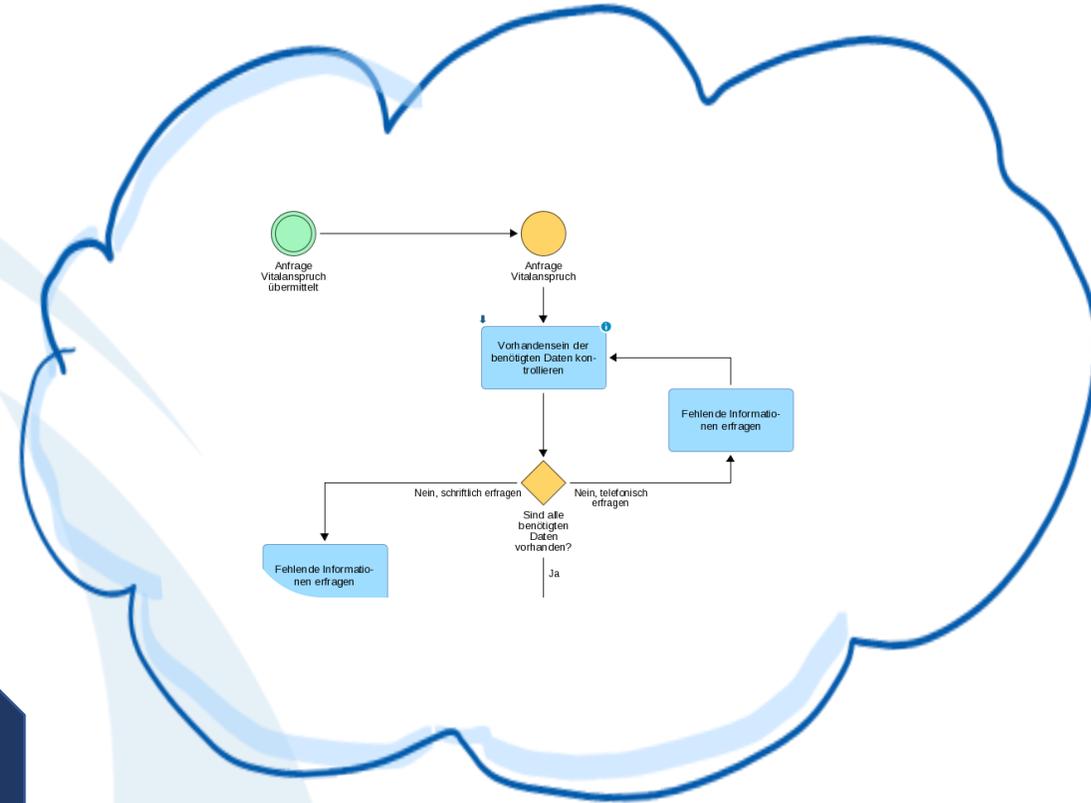
Geschäftsprozessdiagramm

Workflow

SAA / PDD



Roboter & Mitarbeiter



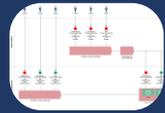


Kunde

Customer Flow



E2E Prozess

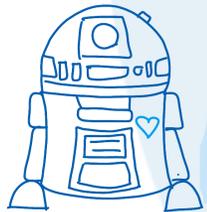


Geschäftsprozessdiagramm

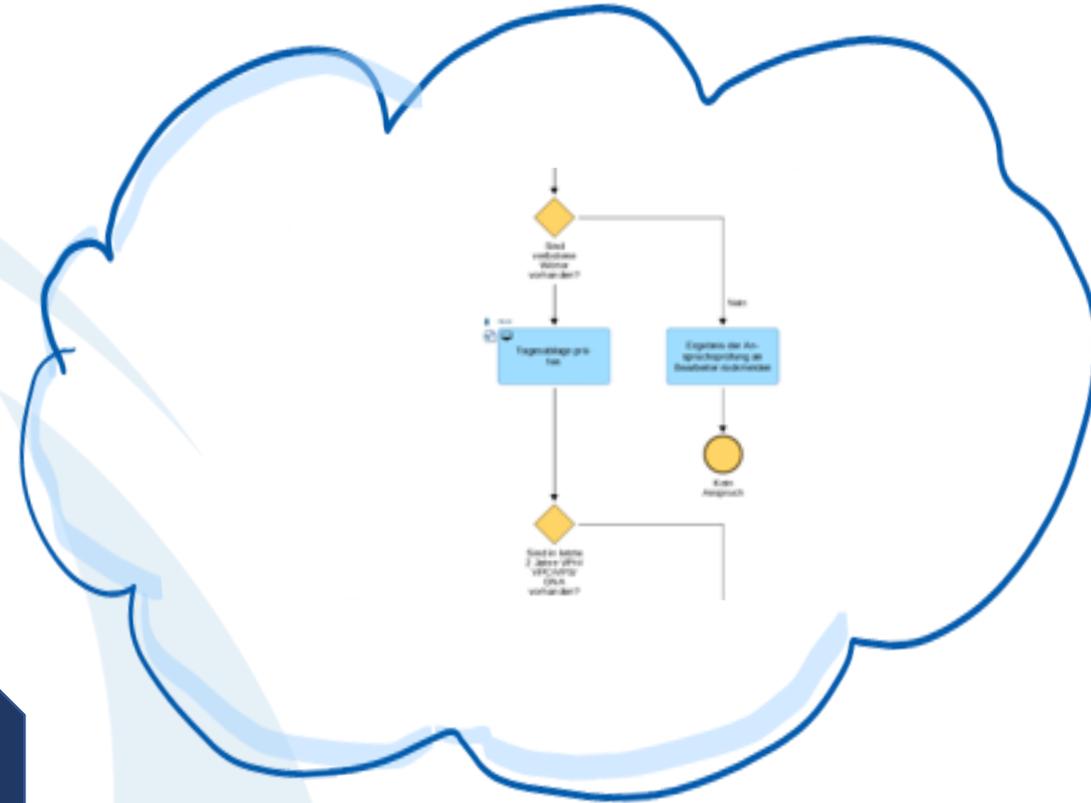


Workflow

SAA / PDD



Roboter & Mitarbeiter





Kunde



Customer Flow



E2E Prozess



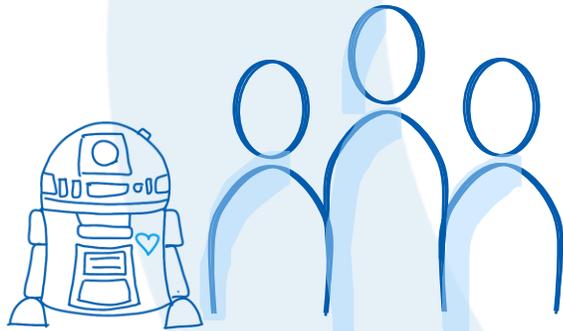
Geschäftsprozessdiagramm



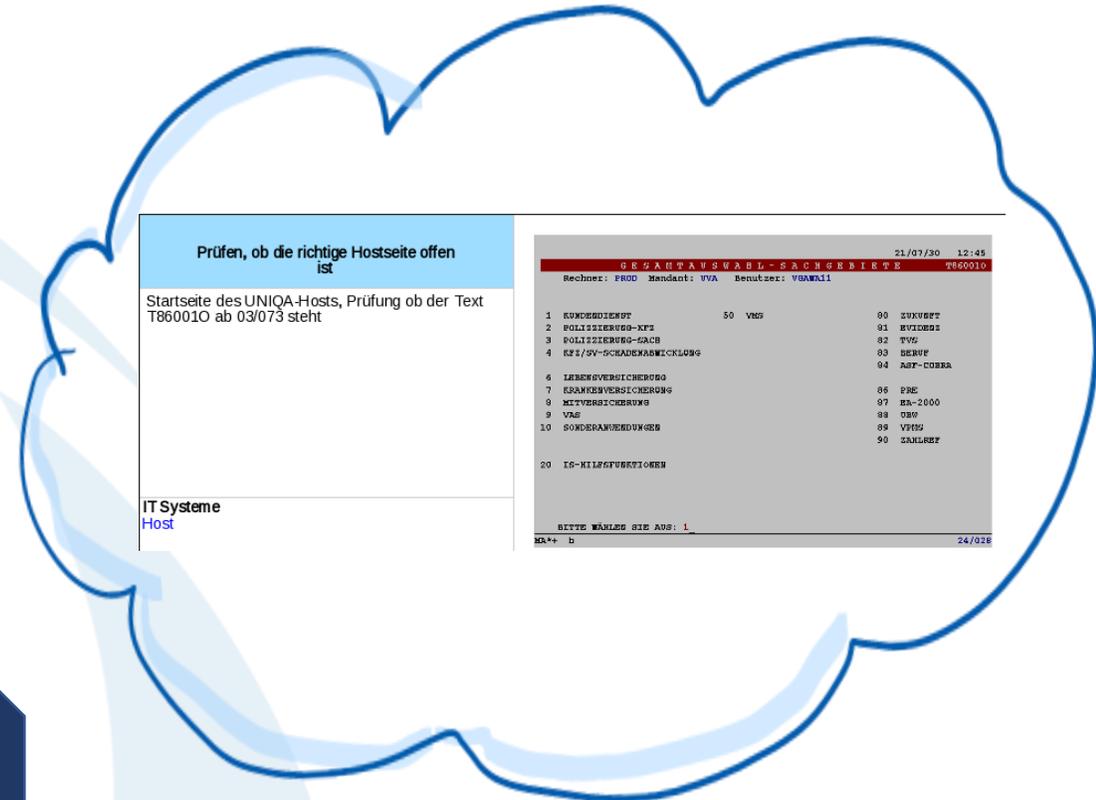
Workflow



SAA / PDD



Roboter & Mitarbeiter



Prüfen, ob die richtige Hostseite offen ist

Startseite des UNIQA-Hosts, Prüfung ob der Text T860010 ab 03/073 steht

IT Systeme
Host

21/07/20 12:45
GESAMTAUSGABE - SACHGEBIETE P860010
Rechner: PROD Mandant: VVA Benutzer: V8AW11

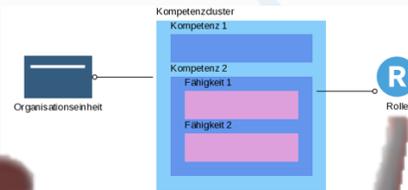
1	KUNDENDIENST	50	VNS	00	ZUKUNFT
2	POLIZIERSCHULUNG			91	BUCHUNG
3	POLIZIERSCHULUNG			82	TVG
4	KZ/SV-SCHADENABWICKLUNG			03	DEKRE
				94	ASP-CORBA
6	LEBENSVERSICHERUNG				
7	KRANKENVERSICHERUNG			06	ERE
8	MIVERSICHERUNG			97	BA-2000
9	VNS			88	DEK
10	SOMERANWENDUNGEN			88	VNS
				90	ZAHLEST
20	IS-HILFSFUNKTIONEN				

BITTE WÄHLEN SIE AUS: 1
ID++ b 24/02E



Was? Beinhaltet nicht nur die Organigramme in den Ländern, sondern auch Kompetenzen und Skills die in der Organisation vorhanden sein sollten

Wie?



14.09.2022

33

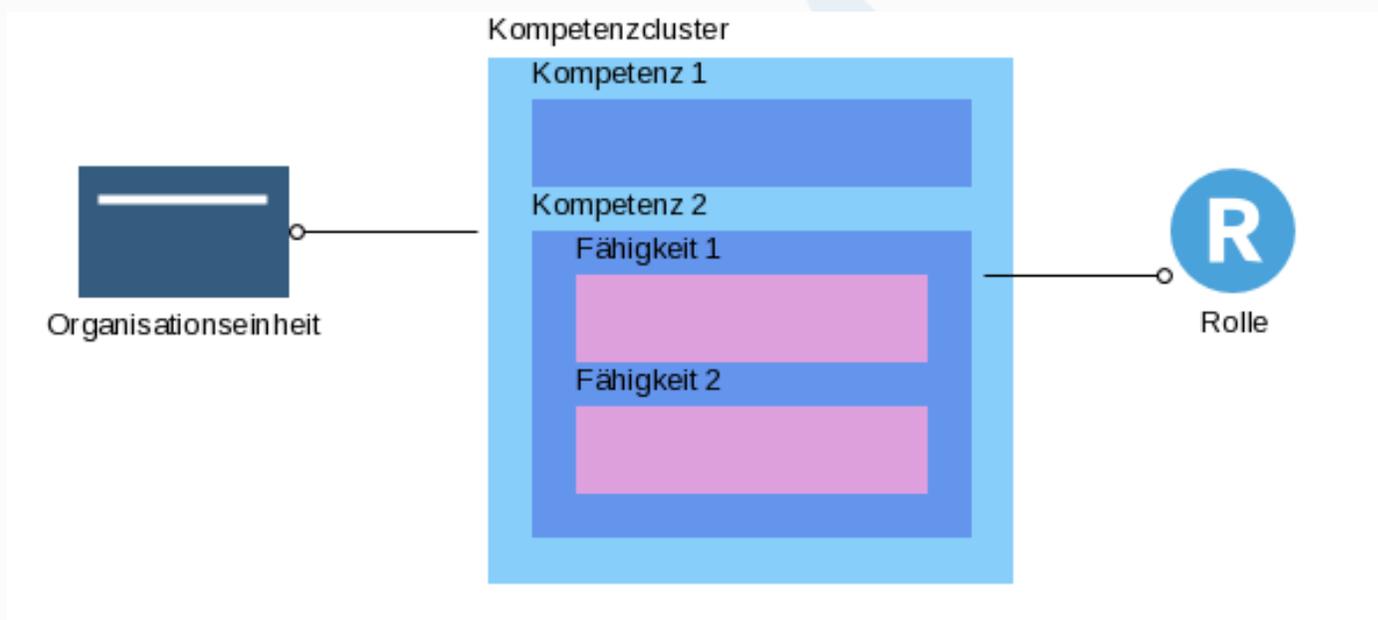
Warum ein Reference Model?

strategiekonforme Durchführung der internationalen Transformation U3.0

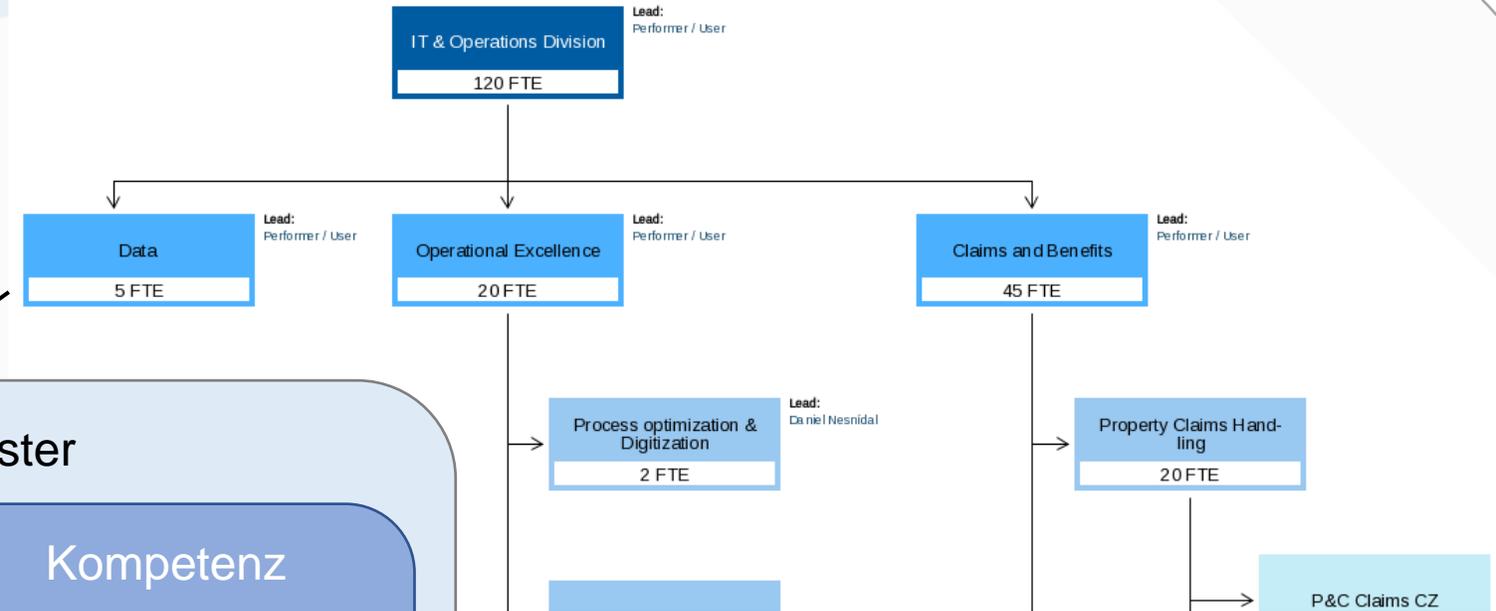
Was?

Beinhaltet nicht nur die Organigramme in den Ländern, sondern auch Kompetenzen und Skills die in der Organisation vorhanden sein sollten

Wie?



Reference Model



Kompetenzcluster

Kompetenz

Fähigkeit

Fähigkeit

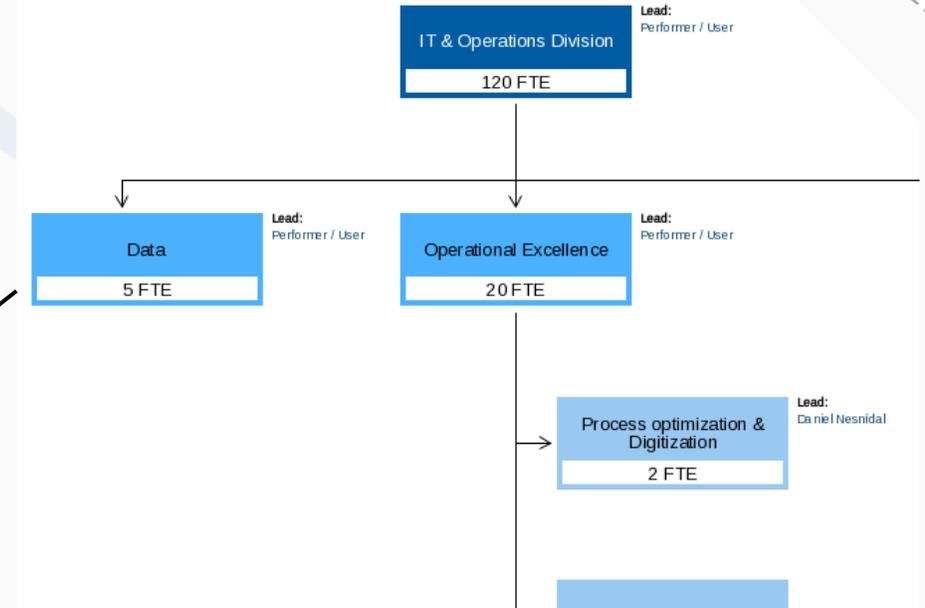
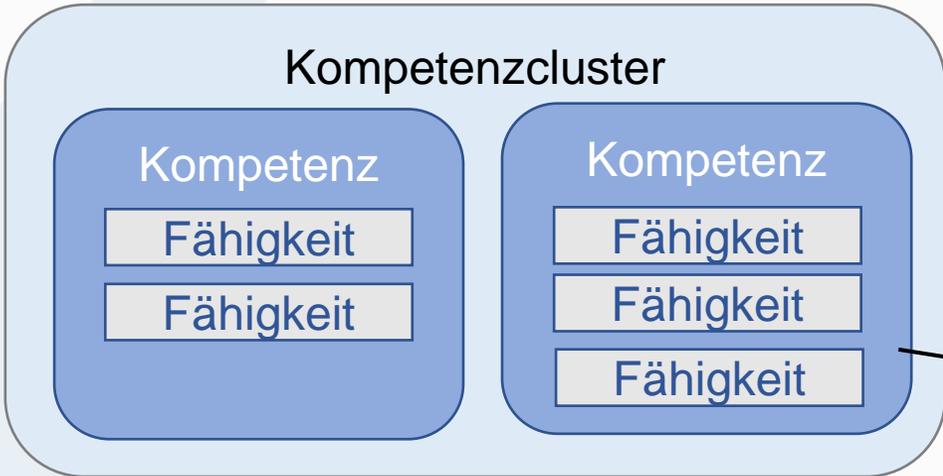
Kompetenz

Fähigkeit

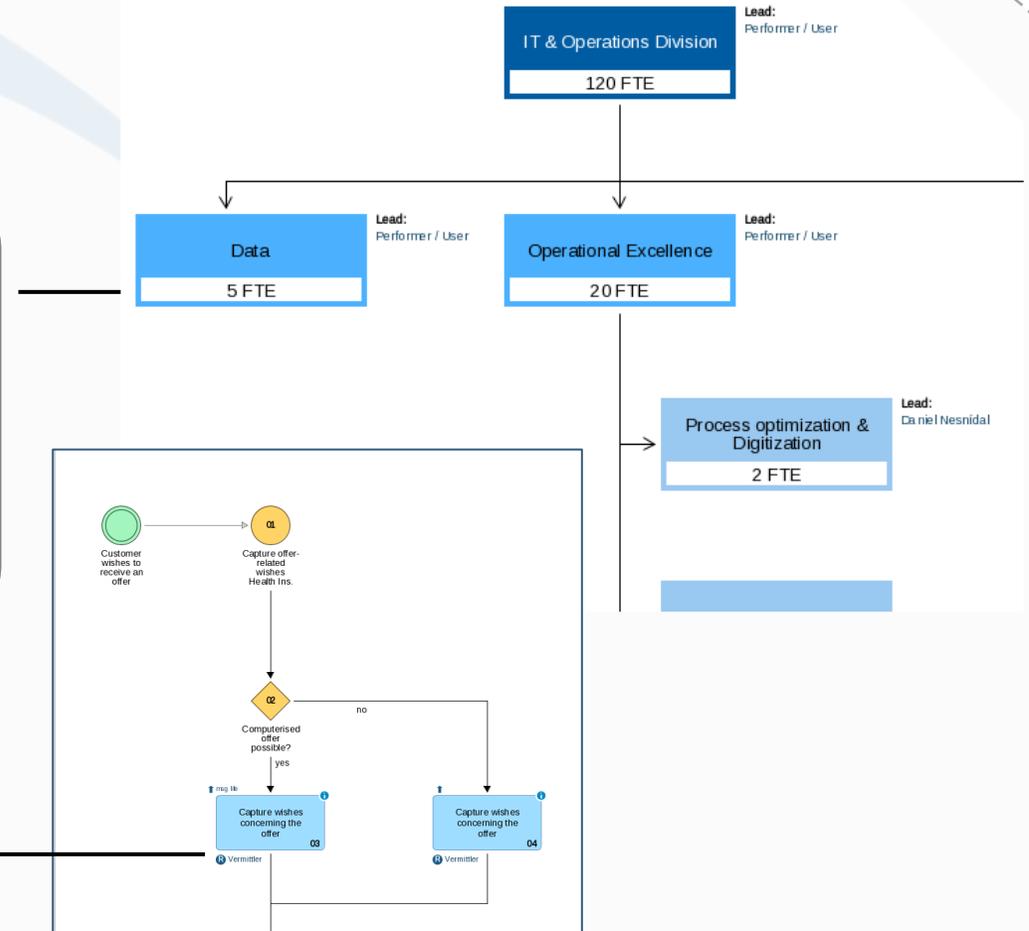
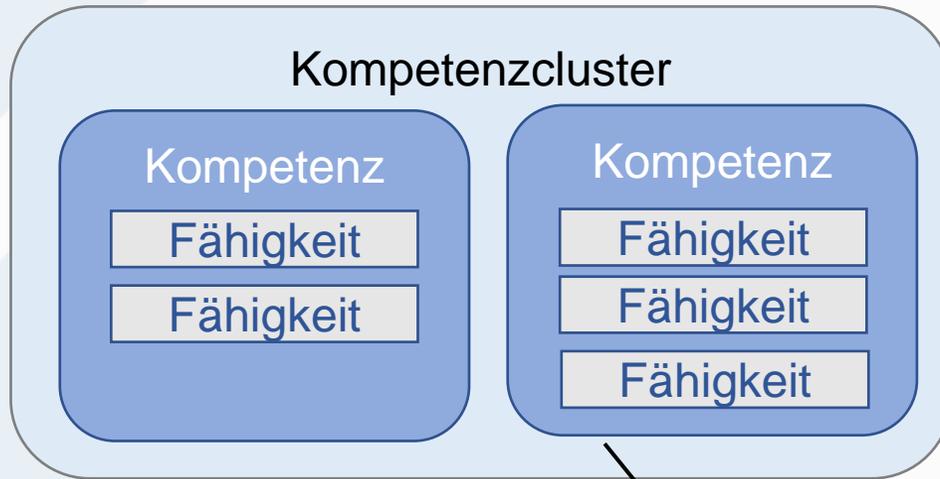
Fähigkeit

Fähigkeit

R eference Model



R eference Model



Wie setzen wir den Digitalen Zwilling um?



Monitoring

Design



Analyse und
Optimierung

