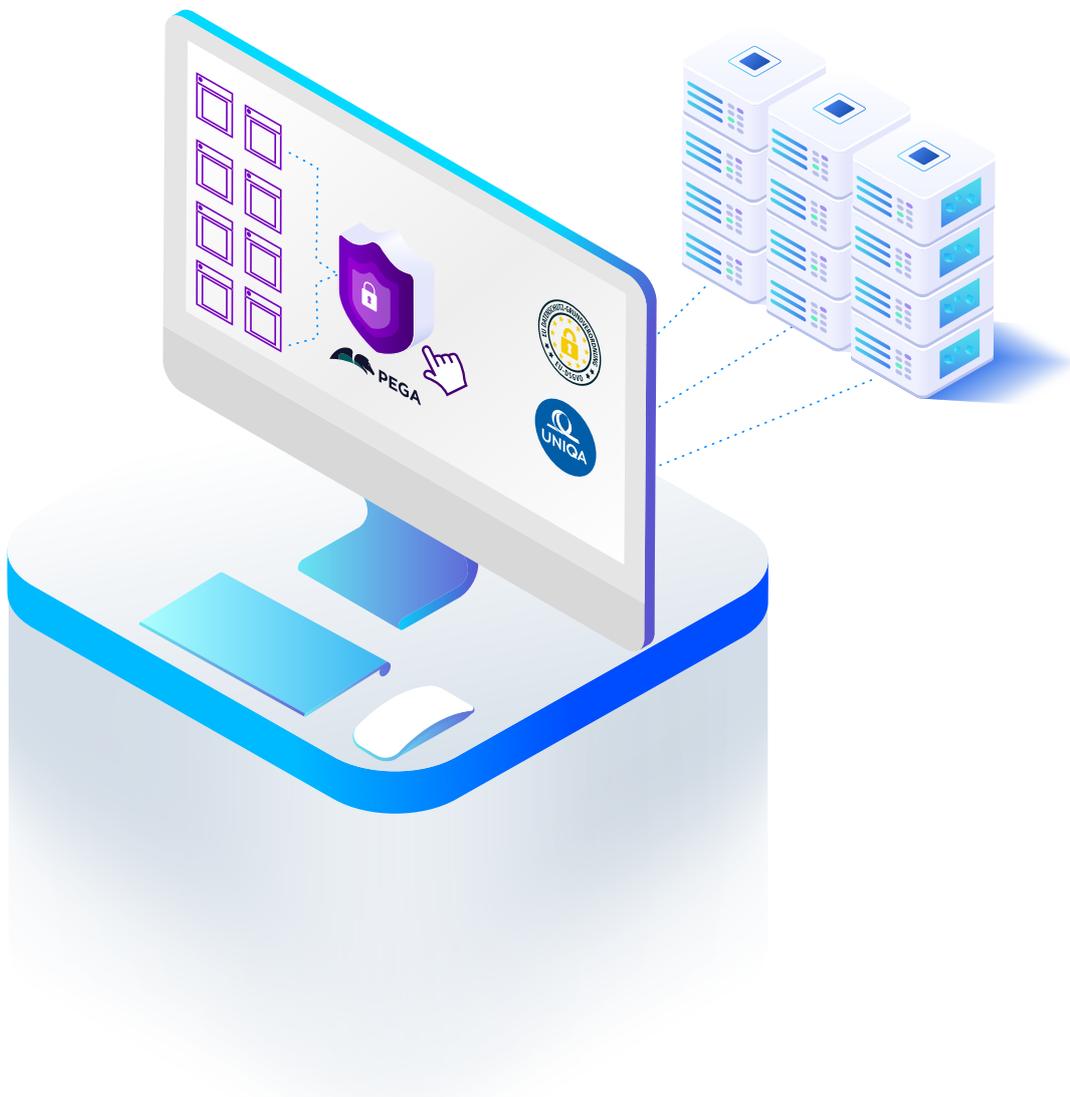


CUSTOMER JOURNEY

UNIQA SETZT DIE DSGVO DURCH ROBOTICS EFFIZIENT UM

Die österreichische Versicherungsgruppe beantwortet Kundenanfragen zu personenbezogenen Daten effizient über eine Pega-Robotics-Lösung von Accenture.



HERAUSFORDERUNG



Seit Inkrafttreten der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) kann jeder Kunde ganz einfach Auskunft darüber verlangen, welche persönlichen Daten ein Unternehmen über ihn speichert. Aus diesem Grund suchte UNIQA eine Lösung, die rasche und kostengünstige Antworten ermöglicht. Als eine führende Versicherungsgruppe Österreichs mit dem Kernmarkt Zentral- und Osteuropa forciert UNIQA seit langem die Digitalisierung. Investitionen in neueste Technologien sollen die 20.000 UNIQA Mitarbeiter sowie die exklusiven Vertriebspartner befähigen, rund zehn Millionen Kunden in 18 Ländern noch besser zu betreuen. Es war daher naheliegend, beim Thema DSGVO auf Robotics Process Automation (RPA) zu setzen: Gemeinsam mit Accenture wurde eine Robotics Lösung implementiert, die das Datenschutzteam entlastet, Auskunftsbegehren teilautomatisiert bearbeitet und damit zu höherer Servicequalität bei gleichzeitig sinkenden Kosten beiträgt.

Durch Automatisierung effizient gesetzliche Vorgaben erfüllen

UNIQA forciert die Digitalisierung, um etwa durch Robotics Process Automation (RPA) die Qualität zu steigern, Abläufe zu beschleunigen und Kosten zu senken. Beispielhaft dafür ist die Beantwortung von Auskunftsbefehlen gemäß DSGVO: Accenture implementierte einen Software Roboter, der personenbezogene Kundendaten an verschiedensten Speicherorten selbständig erhebt.



Bestehende Prozesse durch DSGVO überfordert

Wollen viele Kunden wissen, welche personenbezogenen Daten ein Unternehmen über sie speichert, ist das nur mithilfe automatisierter Prozesse zu beantworten. UNIQA nutzt dafür eine Pega-Robotics Lösung.

Die DSGVO betrifft die komplette Organisation.

Denn Daten über Mitarbeiter, Kunden oder Geschäftspartner werden quer durch die Abteilungen für unterschiedlichste Zwecke erfasst. Auf besonders viele Auskunftsbefehle mussten sich nach dem Inkrafttreten der Datenschutz-Grundverordnung vor allem Unternehmen mit einer sehr hohen Anzahl an Privatkunden einstellen. Die gespeicherten Daten für jede Kundenanfrage manuell zusammenzutragen, wäre eine enorme Arbeit gewesen.

Die alte Vorgehensweise hatte keine Zukunft.

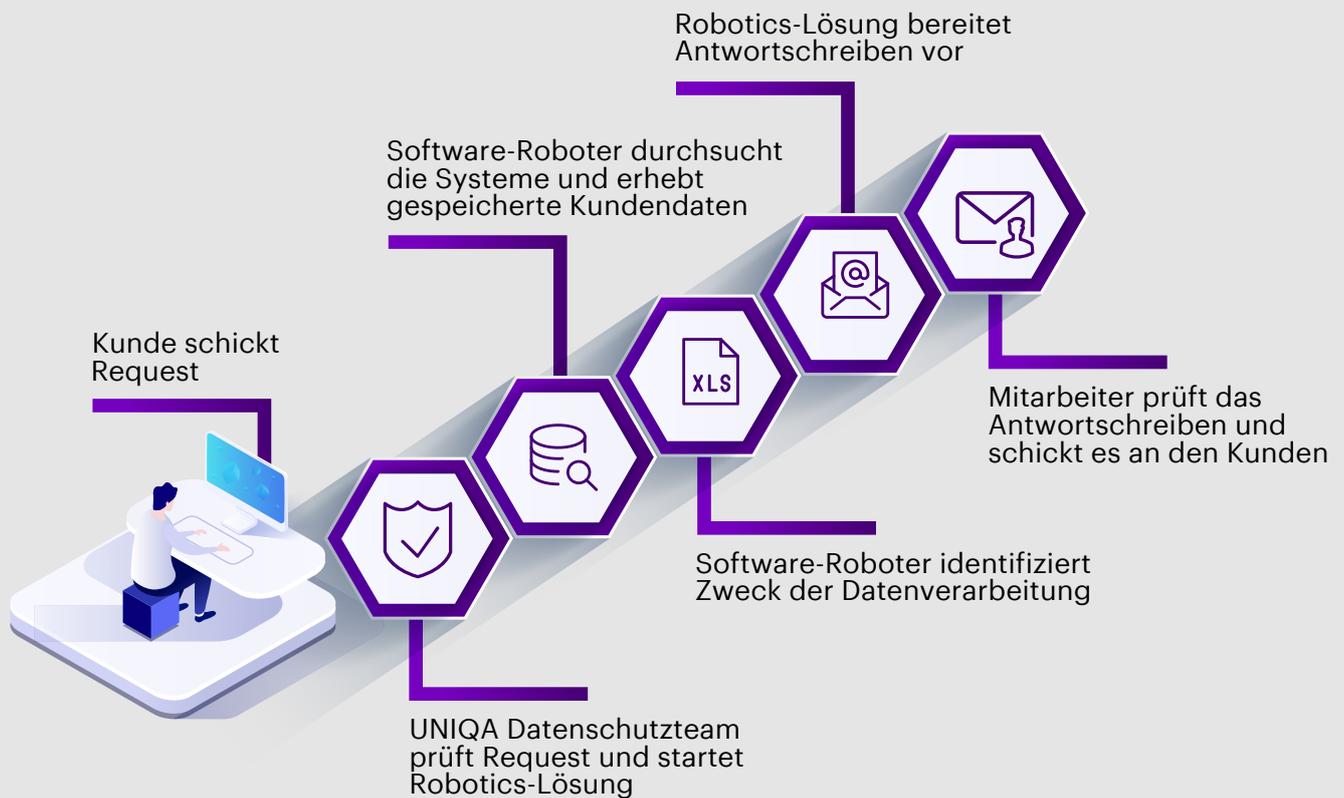
Vor Inkrafttreten der DSGVO bestätigte bei einem Auskunftsbefehl zunächst das Datenschutzteam die Identität des Antragstellers. Danach wurden alle Systeme von UNIQA einzeln danach durchsucht, welche persönlichen Daten dort über einen Kunden vorliegen. Dieses Vorgehen war teuer und durch die lange Reaktionszeit wenig kundenorientiert. Deshalb fiel die Entscheidung, diesen Prozess weitgehend zu automatisieren.

„Früher mussten Mitarbeiter in den Fachabteilungen die über Kunden gespeicherten Daten umständlich zusammentragen – so hätten die nach Inkrafttreten der DSGVO zu erwartenden Anfragen kaum zeitnah beantwortet werden können.“

Klaus Hermetschläger, Accenture Client Account Lead für UNIQA

Weitgehend automatisierte Datensuche

Zunächst verifiziert ein Datenschützer die Identität des Antragstellers, dann startet er den automatisierten Suchprozess. Der Pega-Roboter liefert selbständig eine Übersicht mit den in verschiedenen Subsystemen zu dem Kunden gespeicherten personenbezogenen Daten und bereitet ein Antwortschreiben vor. Es wird vom Datenschützer einer Qualitätskontrolle unterzogen, eventuell verbessert und zum Antragsteller geschickt. Der Einsatz von Buchstaben- und Schrifterkennung (OCR) bei der Identitätsprüfung könnte den derzeitigen Automatisierungsgrad bis zur voll automatisierten Antwort auf insgesamt über 95 Prozent steigern.





Software-Roboter bearbeitet Anfragen fast autonom

Ein Mitarbeiter aus dem Datenschutzteam prüft die Identität des Antragstellers. Dann lässt er den Software Roboter in den relevanten UNIQA IT-Systemen nach dessen persönlichen Daten suchen und das Ergebnis in einem Antwortschreiben zusammenfassen.

Der neue Prozess ist deutlich effizienter

UNIQA wählte zur Beantwortung der DSGVO-Anfragen eine Pega-Lösung, weil Accenture auf Basis von Pega-Software schon andere Prozesse im Unternehmen wirkungsvoll automatisiert hatte. Bei UNIQA existierte bereits ein detailliertes Verzeichnis darüber, wo und für welchen Zweck der Datenverarbeitung personenbezogene Daten gespeichert sind. Auf dieser Basis ließ sich der Prozess zur Datenerhebung gut strukturieren und effizient designen. Erhält das Datenschutzteam eine Anfrage für ein Auskunftsbegehren laut DSGVO und startet den Software-Roboter, durchsucht dieser die Systeme automatisch und bereitet die vorliegenden Informationen selbständig für die Antwort auf. Damit wird Handarbeit bei der Datenrecherche zur Ausnahme.

Der Software-Roboter erledigt den Großteil der Arbeit

Grundsätzlich ließe sich das Beantworten von Auskunftsbegehren gemäß DSGVO voll automatisieren. Zunächst übertrug UNIQA dem Software-Roboter aber nur Datenrecherche und Antwortvorbereitung. Kommt via Kundenportal oder E-Mail eine Anfrage, prüft ein Mitarbeiter aus dem Datenschutzteam die Identität des Absenders und startet die Pega-Robotics Lösung. Die darauf hin automatisiert zusammengestellten Informationen sowie das vorgeschlagene Antwortschreiben werden abschließend von einem Mitarbeiter kontrolliert, bevor diese an den Kunden geschickt werden. Die Mitarbeiter aus dem Datenschutzteam kümmern sich also nur noch um Identifizierung, abschließende Qualitätskontrolle und den Versand des Antwortschreibens.

„Mit Pega erhalten Unternehmen eine einheitliche Plattform und Automatisierungslösung, die nachhaltig die Produktivität steigert sowie die End-to-End-Automatisierung kompletter Prozesse ermöglicht.“

Klaus Hermetschläger, Accenture Client Account Lead für UNIQA



Schlankes Projekt mit intelligenter Lösung

Durch die gute Kooperation zwischen UNIQA Datenschutzteam sowie Pega- und Prozess-Experten von Accenture ging der Software Roboter pünktlich an den Start: Bis zum produktiven Einsatz dauerte es lediglich sieben Wochen.

Gute Vorbereitung beschleunigte das Projekt

Für UNIQA war klar, dass die automatisierte Beantwortung von Kundenanfragen mit Inkrafttreten der DSGVO laufen muss. Durch die gute Kooperation zwischen dem UNIQA Datenschutzbeauftragten sowie den Pega- und Prozess-Experten von Accenture ging die Robotics Lösung pünktlich an den Start: Von der Analyse der bestehenden Abläufe über das Process Redesign und die Konfiguration in Pega bis zum Einsatz in der Produktion dauerte es lediglich sieben Wochen.

Intelligente Programmierung für einfache Lösung

Ganz entscheidend: Durch das Redesign des Prozesses fand das Projektteam einen innovativen und effizienten Weg, wie die Robotics-Lösung die gespeicherten Kundendaten erheben kann, ohne direkt auf jedes Subsystem der einzelnen Abteilungen zugreifen zu müssen.

„Die konfigurierte Robotics Lösung kann die UNIQA-Systeme automatisch durchsuchen und die vorliegenden Informationen selbständig für das Antwortschreiben an den Kunden aufbereiten.“

Lismarie Paschon, Accenture Project Lead

Nach nur sieben Wochen am Ziel

Durch ihre frühzeitige, umfassende Beschäftigung mit der DSGVO hatte die UNIQA beste Voraussetzungen für das Projekt geschaffen. So existierte etwa ein ausführliches Verarbeitungsverzeichnis zu den von den Kunden vorliegenden Daten.



Robotics Process Automation (RPA): Mehr Qualität, weniger Kosten

Robotics Lösung steigert die Effizienz massiv

Waren vor der Automatisierung mehr als 20 Mitarbeiter aus unterschiedlichen Fachabteilungen an der Beantwortung von Auskunftsbegehren zu personenbezogenen Kundendaten involviert, steuert heute ein Mitarbeiter aus dem Datenschutzteam den Prozess weitestgehend alleine. Dadurch wird der Fachbereich entlastet und die anderen Mitarbeiter im Datenschutzteam können sich auf komplexere Anfragen konzentrieren.

In Zahlen ausgedrückt: Insgesamt hat der Software Roboter im ersten Jahr mehr als 1.000 Anfragen beantwortet. Die Anzahl der Anfragen je Monat variiert stark mit Spitzen bis zu 300 Anfragen pro Monat.

Ohne die Robotics Lösung wären solche Massen an kurzfristigen Anfragen nicht fristgerecht zu bewältigen gewesen. Ein Break-Even konnte leicht innerhalb des ersten Jahres nach Umsetzung erreicht werden. Durch eine mögliche Ausweitung der Automatisierung ist ein Automatisierungsgrad von 95% in dem Prozessablauf erreichbar, um die Geschwindigkeit noch mehr zu steigern und den manuellen Aufwand sowie die Kosten weiter zu reduzieren.

UMSETZUNG

DSGVO-Robotics Lösung in Zahlen

Für UNIQA hat es sich gelohnt, zur Beantwortung von DSGVO-Auskunftsbegehren auf Robotics Process Automation (RPA) zu setzen: Das Personal wird entlastet und kann sich auf höherwertige Tätigkeiten fokussieren, die Prozessgeschwindigkeit steigt und somit steigert die Automatisierung auch die Servicequalität erheblich.

1000

Anfragen wurden mittels DSGVO Robotics Lösung im ersten Jahr beantwortet. Break-Even wurde mit Leichtigkeit innerhalb des ersten Jahres erreicht.

95

Prozent Automatisierungsgrad im Prozess insgesamt erreichbar.

7

Wochen dauerte das Projekt von der Bestandsaufnahme bis zum Einsatz in der Produktion.

Über Accenture

Accenture ist ein weltweit führendes Dienstleistungsunternehmen, das ein breites Portfolio von Services und Lösungen in den Bereichen Strategie, Consulting, Digital, Technologie und Operations anbietet. Mit umfassender Erfahrung und spezialisierten Fähigkeiten über mehr als 40 Branchen und alle Unternehmensfunktionen hinweg – gestützt auf das weltweit größte Delivery-Netzwerk – arbeitet Accenture an der Schnittstelle von Business und Technologie, um Kunden dabei zu unterstützen, ihre Leistungsfähigkeit zu verbessern und nachhaltigen Wert für ihre Stakeholder zu schaffen. Mit rund 500.000 Mitarbeitern, die für Kunden in über 120 Ländern tätig sind, treibt Accenture Innovationen voran, um die Art und Weise, wie die Welt lebt und arbeitet, zu verbessern. Besuchen Sie uns unter www.accenture.de.