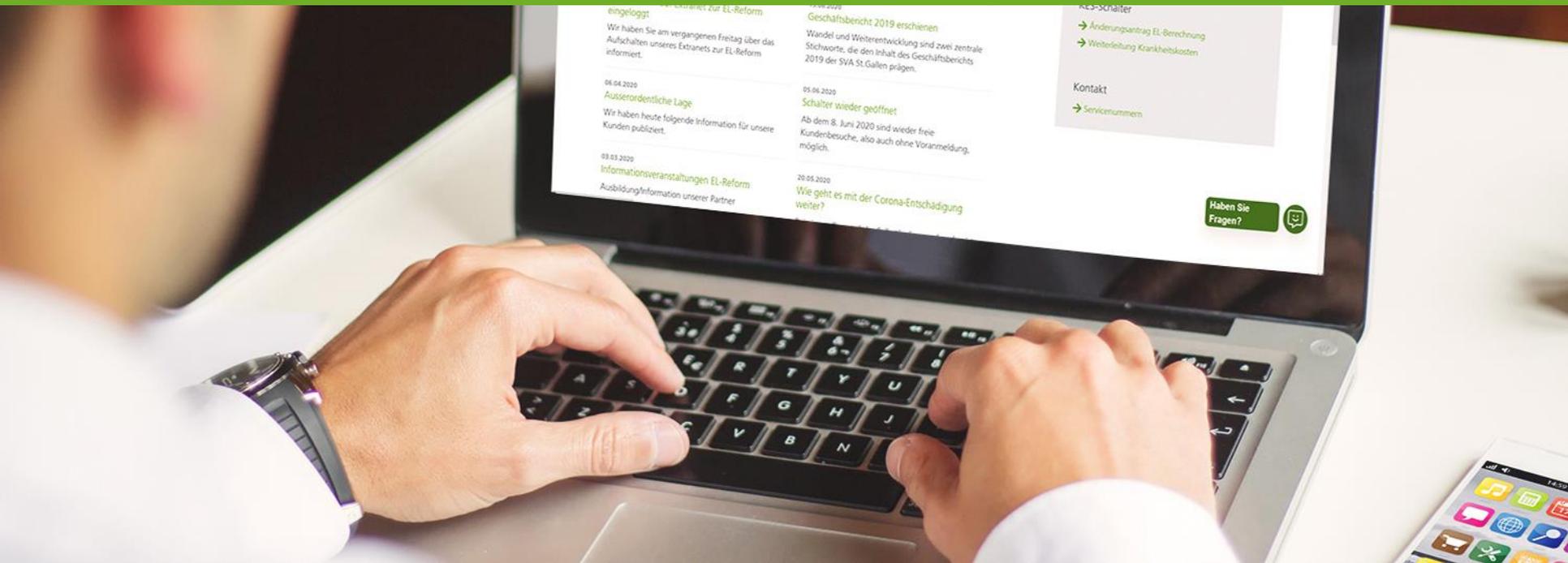


Online-Formulare - Die erste Raketenstufe der Digitalisierung

Peter Ringeisen, Leiter Unternehmensentwicklung und Chief Digital Officer



Agenda

- Digitalisierung von Versicherungsprozessen
- Ausgangslage und Ziele
- Konzeption
- Erfolgsbeurteilung
- Erfahrungen / Learnings

Digitalisierung von Versicherungsprozessen

Phase 1

Daten strukturiert
erheben und
automatisch ins
elektronische Archiv
übernehmen

Phase 2

Daten automatisch in
Fachanwendungen
übernehmen

Phase 3

Daten automatisch
verarbeiten

IT-Verbunde (IGS, Gilai)

Daten strukturiert
erheben und
automatisch ins
elektronische Archiv
übernehmen

Online Formulare als zentrales Element

- liefern strukturierte Daten
- verbessern das Kundenerlebnis
- reduzieren den Arbeitsaufwand für die Mitarbeitenden
- ermöglichen weitere Digitalisierungsschritte (z.B. RPA-Bots)

Ausgangslage und Ziele

■ Ausgangslage

- 2 statische Formulare (Papier/PDF)
- ~65% unvollständige Anmeldungen, dadurch lange Durchlaufzeiten
- PDF stösst bei Interaktivität an Grenzen

■ Ziele

- nur noch 1 Formular (interaktiv, elektronisch)
- Verbesserung des Kundenerlebnisses
- Reduktion unvollständiger Daten um 80%
- Formular übernimmt Fachprüfungen

→ Das bedeutet, das Formular macht die gleichen «Überlegungen», wie Mitarbeitende, die Anträge prüfen.

Konzeption – Fachprüfung bei Dokumenten

Zivilstand Bezüger	Das Kind ist	Wohnsitz Kind	Sorgerechtsregelung	Bezüger ist Elternteil?	anderer Elternteil 1	anderer Elternteil 2	Anzahl Dokumente	Dokumente pro Kind	Priorität
ledig	leiblich	Schweiz	alle 3 Varianten identisch	ja	Mutter/Vater	nicht benötigt	2	Familiennachweis, Sorgerechtsregelung	hoch
ledig	adoptiert	Schweiz	alle 3 Varianten identisch	ja	Mutter/Vater	nicht benötigt	1	Familiennachweis	mittel
ledig	Stiefkind	Schweiz	alle 3 Varianten identisch					Konstellation nicht möglich (kein Anspruch) = Somit nicht in Liste aufrufen	
ledig	Pflegekind	Schweiz	alle 3 Varianten identisch	nein	leiblicher Vater	leibliche Mutter	2	Familiennachweis, Pflegevertrag inkl. Angabe zur Höhe der Entschädigung	mittel
ledig	Geschwister	Schweiz	alle 3 Varianten identisch	nein	leiblicher Vater	leibliche Mutter	2	Familiennachweis, Nachweis finanzielle Unterstützung	tief
ledig	Enkel	Schweiz	alle 3 Varianten identisch	nein	leiblicher Vater	leibliche Mutter	2	Familiennachweis, Nachweis finanzielle Unterstützung	tief
verheiratet	leiblich	Schweiz	Beide	ja	Ehepartner		1	Familiennachweis	hoch
verheiratet			1 Person (Vater oder Mutter)	ja	Ehepartner		2	Familiennachweis, Sorgerechtsregelung	hoch
verheiratet			Beide	ja	Mutter/Vater		1	Familiennachweis	hoch
verheiratet			1 Person (Vater oder Mutter)	ja	Mutter/Vater		2	Familiennachweis	hoch
verheiratet			Beide	ja	Ehepartner		1	Familiennachweis	mittel
verheiratet			1 Person (Vater oder Mutter)	ja	Ehepartner			Konstellation nicht möglich	
verheiratet			Mutter (Mutter)	ja	Mutter/Vater		1	Familiennachweis	sehr tief (Konstellation fast nicht möglich)
verheiratet			Mutter	ja	Mutter/Vater		2	Familiennachweis, Sorgerechtsregelung	sehr tief (Konstellation fast nicht möglich)
verheiratet	Stiefkind		1 Person (Vater oder Mutter)	nein	Ehepartner	Mutter/Vater	1	Familiennachweis	hoch
verheiratet			1 Person (Vater oder Mutter)	ja	Ehepartner	Mutter/Vater	2	Familiennachweis, Sorgerechtsregelung	hoch
verheiratet			Mutter/Vater		Mutter/Vater	Mutter/Vater		Konstellation nicht möglich	
verheiratet	Pflegekind	Schweiz	alle 3 Varianten identisch	nein	Mutter/Vater	Mutter/Vater	2	Familiennachweis, Pflegevertrag inkl. Angabe zur Höhe der Entschädigung	mittel
verheiratet	Geschwister	Schweiz	alle 3 Varianten identisch	nein	Mutter/Vater	Mutter/Vater	2	Familiennachweis, Nachweis finanzielle Unterstützung	tief
verheiratet	Enkel	Schweiz	alle 3 Varianten identisch	nein	Mutter/Vater	Mutter/Vater	2	Familiennachweis, Nachweis finanzielle Unterstützung	tief
getrennt	leiblich	Schweiz	Beide	ja	Ehepartner		1	Familiennachweis	hoch
getrennt			1 Person (Vater oder Mutter)	ja	Ehepartner		2	Familiennachweis, Sorgerechtsregelung	hoch
getrennt			alle 3 Varianten identisch	ja			2	Familiennachweis, Sorgerechtsregelung	hoch
getrennt	adoptiert	Schweiz	Beide	ja			1	Familiennachweis	mittel
getrennt			1 Person (Vater oder Mutter)	ja				Konstellation nicht möglich	
getrennt			Beide	ja	Mutter/Vater		1	Familiennachweis	sehr tief (Konstellation fast nicht möglich)
getrennt	Stiefkind	Schweiz	1 Person (Vater oder Mutter)	ja	Mutter/Vater			Familiennachweis, Sorgerechtsregelung	sehr tief (Konstellation fast nicht möglich)
getrennt			Beide	nein	Ehepartner			Familiennachweis	mittel
getrennt			1 Person (Vater oder Mutter)	nein	Ehepartner			Familiennachweis, Sorgerechtsregelung	mittel
getrennt			Beide	ja	Mutter/Vater	Mutter/Vater		Konstellation nicht möglich	
getrennt			1 Person (Vater oder Mutter)	ja	Mutter/Vater	Mutter/Vater		Konstellation nicht möglich	
getrennt	Pflegekind	Schweiz	alle 3 Varianten identisch	nein	Mutter/Vater	Mutter/Vater	2	Familiennachweis, Pflegevertrag inkl. Angabe zur Höhe der Entschädigung	mittel
getrennt	Geschwister	Schweiz	alle 3 Varianten identisch	nein	Mutter/Vater	Mutter/Vater	2	Familiennachweis, Nachweis finanzielle Unterstützung	tief
getrennt	Enkel	Schweiz	alle 3 Varianten identisch	nein	Mutter/Vater	Mutter/Vater	2	Familiennachweis, Nachweis finanzielle Unterstützung	tief

verheiratet

leiblich

Schweiz

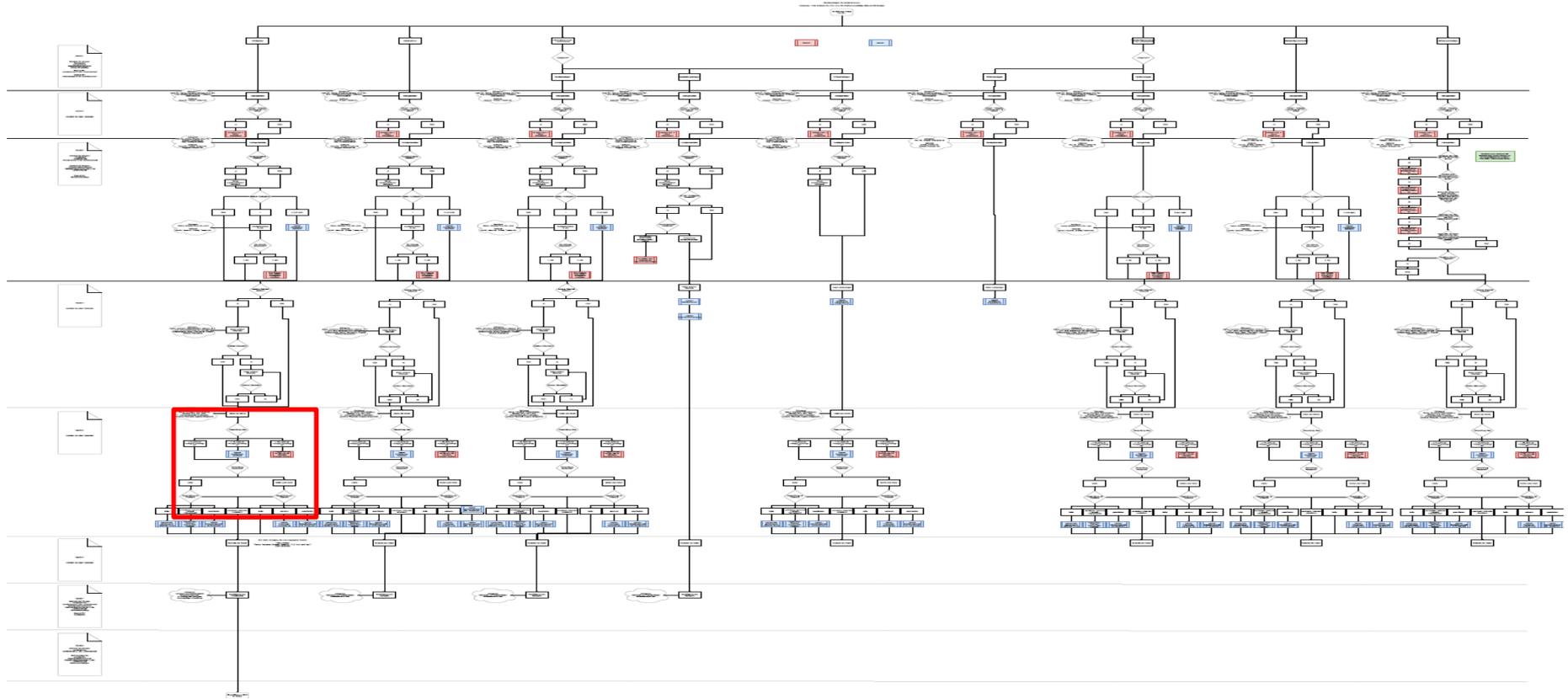
Beide

Ja

Ehepartner

Familiennachweis

Konzeption – Formularaufbau (2/2)

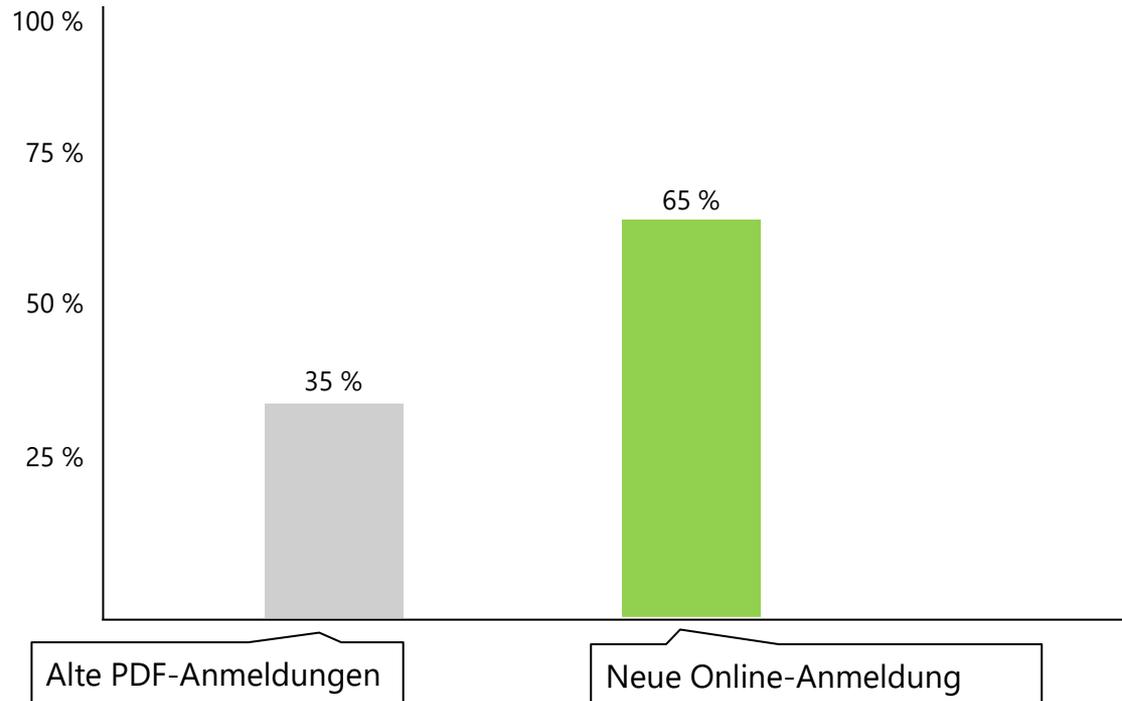


Erfolgsbeurteilung



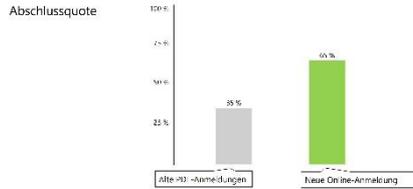
Qualität

Abschlussquote



Qualität

Ursachen für Gap zu 100 %

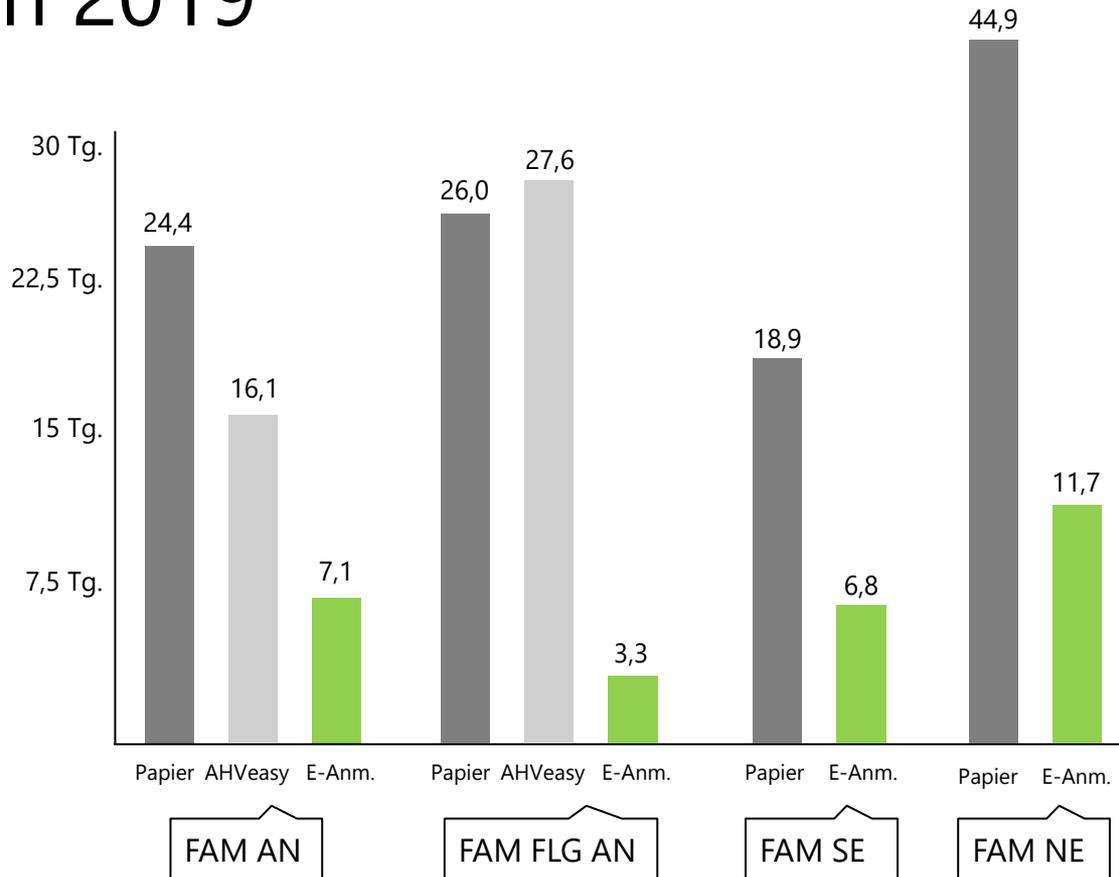


- Upload falscher Dokumente
- Weiterleitung an Arbeitgeber wird umgangen
- Antragsteller erhält nötige Angaben nicht (z.B. Ex-Partner/in)
- Prüfung Personalangaben über Datenbankanbindung nicht möglich

Durchlaufzeiten 2019

Durchlaufzeiten

Im Durchschnitt sind wir mit den E-Anmeldungen **70 bis 75 % schneller** als mit den Papieranmeldungen.





Erfahrungen / Learnings

In der Entwicklung

- Zu viele interne Ansprechpartner
- Scope zu wenig klar
- Technische Komplexität schafft zusätzliche Herausforderungen



Erfahrungen / Learnings

Bei der Einführung

- Geringes MA-Interesse im Vorfeld
- Hohe Bedeutung der Kommunikation
- E-Formulare können zu Prozessanpassungen auf Kundenseite führen
- Erwartungshaltung der Kunden mit Blick auf Bescheid steigt



Schon die erste Raketenstufe gibt ganz viel Schub!