



# Robotic Process Automation (RPA)

Nutzen und Anwendungsgebiete  
für Versicherungsunternehmen



## Inhaltsübersicht

Heutige Herausforderungen für Versicherungsunternehmen .....	4
Was ist Robotic Process Automation (RPA)? .....	6
Welchen Nutzen bringt RPA für Versicherungsunternehmen? .....	8
Grenzen und Weiterentwicklungspotenzial von RPA .....	12
Mögliche Anwendungsgebiete im Versicherungsunternehmen .....	14
Fazit .....	16
Autoren .....	18
Anhang .....	19
Über NTT DATA .....	19



## Heutige Herausforderungen für Versicherungsunternehmen

Die zunehmende Veränderungs- und Innovationsgeschwindigkeit in Wirtschaft und Gesellschaft hat inzwischen auch die Versicherungsbranche eingeholt. Angesichts ständig neuer Kundenanforderungen und Kommunikationskanäle, der explosionsartig zunehmenden Datenflut und der Welle technologischer Innovationen geht die Versicherungswirtschaft das Thema Digitalisierung mittlerweile aktiv an. Es gilt, Chancen zu nutzen.



Hinzu kommt ein wachsender Kostendruck, der sich unter anderem aus der Niedrigzinsphase sowie aus der steigendem Preisbewusstsein und sinkender Markentreue der Kunden ergibt. Zugleich stehen große Investitionen vor der Tür: Veraltete IT-Umgebungen müssen flexibel und anpassungsfähig gehalten werden, Bestandssysteme werden abgelöst, und unterschiedliche Technologien und Anwendungsmöglichkeiten werden untersucht und erprobt.

Vor diesem Hintergrund suchen Versicherungsunternehmen nach neuen Wegen, ihre Geschäftsprozesse zu digitalisieren, zu automatisieren und datenbasiert zu steuern. Entscheidend sind hierbei wirksame Produktivitäts- bzw. Einspareffekte bei zugleich niedrigen Kosten und schneller Implementierungsdauer. Für die nächsten Jahre kommt hierfür vor allem RPA (Robotic Process Automation) als Technologie ins Spiel, die all diese Kriterien erfüllt und folglich Versicherungsunternehmen wirtschaftlich deutlich entlasten kann.



## Was ist Robotic Process Automation (RPA)?

RPA ist eine Technologie zur Automatisierung von Routinevorgängen – Software-Roboter bedienen hierzu Computer und Anwendungen wie ein Mitarbeiter.

In den meisten Versicherungsunternehmen verbringen Mitarbeiter viel Zeit mit Routinevorgängen am Computer. Dies betrifft eine Vielzahl unterschiedlicher Vorgänge und Kommunikationskanäle: Telefonie, Briefverkehr, Schadenmeldungen, Vertragsänderungen, Antragsbearbeitung, Policierung oder Makleranfragen. Daten werden überprüft, kopiert und eingegeben – und das über verschiedene Fenster und Oberflächen hinweg. Die Mitarbeiter fungieren hierbei quasi als menschliches Bindeglied zwischen verschiedenen Systemen und Anwendungen. Die Aufgabenerledigung selbst ist in diesem Zusammenhang allerdings oftmals weder besonders anspruchsvoll, noch nutzenstiftend oder erfüllend.

RPA macht diese Art von Arbeit in Teilen überflüssig. Ausgewählte Geschäftsabläufe, um die sich bisher Mitarbeiter kümmern mussten, werden mithilfe entsprechend konfigurierter Algorithmen nahtlos und medienbruchfrei durchlaufen. Diese sogenannten „Software-Roboter“ sind in der Lage, unterschiedliche Systeme und Anwendungen wie ein Mensch zu bedienen – sei es ein marktgängiges E-Mail-Programm oder ein vom Versicherungsunternehmen selbst entwickeltes Bestandsführungssystem. Und wie ein Mensch liest der Roboter den Inhalt einer Anwendungsmaske, sucht Felder mit relevanten Daten, kopiert die Daten in eine andere Oberfläche, führt Berechnungen durch, löst Folgeaktivitäten aus oder schließt einen Vorgang ab. Nur bei Bedarf steuert der Roboter einen Vorgang an einen Mitarbeiter aus, damit dieser eine Entscheidung treffen oder einen Vorgang bestätigen kann.

So wie Fertigungsstraßen Ende des 20. Jahrhundert mit Robotern automatisiert wurden, erschließt RPA heute Geschäftsprozesse und Querschnittsfunktionen in den Bürogebäuden von Versicherungsunternehmen. Bei RPA ist ebenfalls die Rede von Robotern, auch wenn in den Versicherungsunternehmen natürlich keine physische Arbeit von Automaten verrichtet wird. Von Robotern wird hier gesprochen, weil sie Aufgaben übernehmen, die bisher von Menschen durchgeführt wurden, und dabei Systemoberflächen und Anwendungen bedienen, wie es auch ein Mensch tut. Ein Roboter entspricht in diesem Zusammenhang einer Softwarelizenz bzw. einem virtuellen Mitarbeiter. Er ist daher auch nicht umgehend als Roboter zu erkennen. Die durchgeführten Tätigkeiten und erreichten Ergebnisse sind allerdings sehr real.

Am besten eignet sich RPA für in relevanter Zahl anfallende Routinevorgänge, für die ansonsten Mitarbeiter am Computer in mehreren Schritten zeitintensiv und nach einem bestimmten Muster durch unterschiedliche Anwendungen navigieren müssten. Es gibt eine Vielfalt solcher Tätigkeiten, insbesondere in der Versicherungsbranche. Hierfür ist typischerweise kein umfangreiches Expertenwissen erforderlich, so dass Software-Roboter mittels Regelwerken, Templates und Entscheidungstabellen flexibel für die Durchführung solcher Tätigkeiten konfiguriert werden können, vergleichbar zur Anlernung eines neuen Mitarbeiters.



In den letzten Jahren wurde RPA zu einem Reifegrad entwickelt, der Prozessautomatisierung in signifikantem Umfang möglich macht. Menschliche Mitwirkung ist kaum noch erforderlich, typischerweise nur bei der Bewältigung von Ausnahmefällen. Damit geht RPA über bisherige Automatisierungsbemühungen hinaus, die typischerweise nur isoliert innerhalb eines Systems abgebildet wurden, die Veränderung bestehender Anwendungen erforderten und entsprechenden Programmieraufwand verursachten. Bei RPA hingegen bedarf es keinerlei Eingriffe in die zu bedienenden Anwendungen oder Bestandsführungssysteme, denn der Software-Roboter bedient von einem Server aus die Anwendungen ebenso, wie ein Mensch es tut (Tasten drücken, Buttons klicken etc.).

„Software-Roboter“ sind in der Lage, unterschiedliche Systeme und Anwendungen wie ein Mensch zu bedienen – automatisiert und intelligent.

## Welchen Nutzen bringt RPA für Versicherungsunternehmen?

**RPA entlastet Mitarbeiter in Versicherungsunternehmen von monotonen Massenvorgängen und erhöht mit der Geschwindigkeit und Präzision einer Maschine sowohl Produktivität als auch Qualität – und das zu niedrigen Kosten.**

RPA kann viele operative Probleme von Versicherungsunternehmen lösen: Prozesse lassen sich in einem Fluss durcharbeiten, ohne Beeinträchtigung durch Medienbrüche oder operationale Flaschenhälse, und ohne Abhängigkeit von diversen Anwendungen und Masken. Wiederholbare Tätigkeiten lassen sich so ideal bewältigen und entlang eines standardisierten Workflows optimal erledigen. Auf inkompatible Systeme verteilte Informationen und Daten bereiten einem Software-Roboter keine Probleme.

Er arbeitet mit der Geschwindigkeit einer Maschine, und das 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche. Ein Roboter schläft nicht und nimmt auch keinen Urlaub. Hierdurch entstehen erhebliche Effizienzgewinne für ein Versicherungsunternehmen. Als Daumenregel lässt sich festhalten, dass ein Software-Roboter im Durchschnitt etwa die Arbeit von vier Vollzeitkapazitäten verrichten kann – aber weniger als ein einzelner Mitarbeiter kostet.

Außerdem lässt ein Software-Roboter keine Anfragen von Kunden oder Vertriebsmitarbeitern liegen. Liegezeiten und Flaschenhälse werden eliminiert und somit die Durchlaufzeit signifikant verkürzt. Letztlich führt dies zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit bzw. wird den gerade in der Versicherungsbranche ständig steigenden Kundenerwartungen gerecht.



Auch die Zufriedenheit der Mitarbeiter im Versicherungsunternehmen kann durch RPA erhöht werden, denn ihnen werden oft ungeliebte Aufgaben abgenommen, die für den Kunden in der Regel keinen direkten Mehrwert bieten. Stattdessen können sie sich anspruchsvolleren, hochwertigeren und motivierenderen Aufgaben zuwenden, die z.B. Kreativität, Urteilsvermögen, analytisches und konzeptionelles Denken, Lösungsorientierung, Empathie oder Kommunikationsfähigkeit erfordern. Frei nach dem Motto: Was Roboter erledigen können, sollte auch – zugunsten des Menschen – Robotern überlassen werden.

RPA arbeitet zudem mit der Präzision und Zuverlässigkeit einer Maschine und erreicht somit eine deutlich verringerte Fehler- und Nachbearbeitungsquote. Roboter vertippen sich nicht, sie kennen keine Zahlendreher, und sie sind niemals müde, gelangweilt oder abgelenkt. RPA arbeitet daher typischerweise mit über 99% Zuverlässigkeit. Sollte der Roboter bei einem Ausnahmefall doch einmal nicht weiterkommen, wird dieser einfach an einen menschlichen Kollegen im Versicherungsunternehmen ausgesteuert, und der Roboter setzt seine Arbeit mit einem anderen Vorgang fort.

Auch aus Revisionssicht ist RPA ein deutlicher Schritt nach vorne: Fehler werden reduziert, die Prozessqualität erhöht, es lassen sich – auch zur Entlastung der Revision – automatische Kontrollen und Prüfroutinen integrieren (die u.a. den Anforderungen eines IKS genügen) und operationale Risiken werden minimiert. Zudem werden alle Arbeitsschritte nachvollziehbar und auditierbar dokumentiert, was das Reporting erleichtert, Managemententscheidungen unterstützt und für die weitere Optimierung der Prozesse verwendet werden kann. Software-Roboter können leicht, schnell und mit wenig Aufwand konfiguriert werden. Programmierkenntnisse sind hierfür nicht erforderlich. Die Arbeitsabläufe im Versicherungsunternehmen werden grafisch abgebildet. Bestimmte Symbole stehen hierbei für einzelne Prozessaktivitäten und lassen sich beliebig anordnen, verschieben und verknüpfen. Der entsprechende Code wird im Hintergrund automatisch generiert. Mitarbeiter mit Prozess-Knowhow können sehr schnell hierin geschult werden und den Roboter entsprechend anleiten.

Darüber hinaus nimmt RPA keine Veränderungen an bestehenden Systemen und Anwendungen vor. Ein Software-Roboter ersetzt diese auch nicht, sondern wird ihnen lediglich vorgeschaltet, um diese wie ein Mensch über die Anwenderschnittstelle zu bedienen, angefangen beim Login mit ID und Passwort. Darunterliegende Programmstrukturen werden dabei nicht angerührt. Versicherungsunternehmen, die RPA einsetzen wollen, müssen also weder ihre Systemlandschaft anpassen, noch ihre Geschäftsprozesse. Damit ist RPA gerade auch aus Sicht der IT unkompliziert, leicht handhabbar und ressourcenschonend – trotz der deutlichen Ergebnisse, die sich damit realisieren lassen.





Zudem kann RPA eine Alternative zum Outsourcing darstellen, die qualitativ hochwertiger und preiswerter ist. Mithilfe von Software-Robotern ist es nicht mehr erforderlich, Mitarbeiter in anderen Zeitzonen, Sprachräumen und Kulturen zu rekrutieren, anzulernen und zu steuern. Auch Pönalen für kleine Veränderungen oder Anpassungen von Prozessen wären dann kein Thema mehr. Für bereits ausgelagerte Prozesse bietet sich für ein Versicherungsunternehmen somit auch die Option zum Insourcing an. Dadurch würden auch Mitarbeiter, die mit der Überwachung und Steuerung von Risiken in ausgelagerten Prozessen betraut waren, entlastet und wieder anderweitig einsetzbar.

Bei all den genannten Vorteilen, die RPA mit sich bringt, ist dieses Tool zudem noch mit vergleichsweise geringen Investitionen realisierbar. Ein Proof of Concept ist innerhalb weniger Wochen durchgeführt, und ein Pilot mit zwei bis drei Prozessen schnell gestartet. Im Vergleich zu größeren IT-Projekten ist hier also von deutlich weniger Kosten, geringeren Risiken und einer kürzeren Realisierungsdauer auszugehen. Aufgrund des geringen Aufwands lassen sich auch diejenigen Abläufe automatisieren, die eine Anpassung der IT Systeme nicht rechtfertigen würden, sei es aufgrund geringerer Bedeutung bzw. Volumens der Prozesse oder weil ein involviertes System (z.B. ein Host-Bestandsführungssystem) nur noch eine überschaubare Lebenserwartung hat.

Bei der Anwendung von RPA auf Prozesse sind der Kreativität kaum Grenzen gesetzt, solange die o.g. Kriterien hinsichtlich der Eignung von Prozessen erfüllt sind. Mitunter sind nur kleine Anpassungen an Prozessen erforderlich, um sie auch für RPA erschließbar zu machen. Software-Roboter sind beliebig skalierbar und lassen sich flexibel und schnell auf eine Vielzahl von Prozessen anwenden bzw. anpassen. Auch ein zeitweiser Einsatz kann daher durchaus sinnvoll sein, etwa zur Bewältigung von Lastspitzen oder Vorgangsrückständen, oder auch zur Überbrückung während der Zusammenlegung von Organisationsstrukturen und Systemlandschaften. Das Gute daran: Software-Roboter verlernen nichts, auch wenn sie eine Weile inaktiv gesetzt worden sind. Weiterhin können einem Roboter grundsätzlich beliebig viele Prozesse beigebracht werden, allerdings wird er entsprechend seiner Konfiguration immer nur einen davon zur gleichen Zeit bearbeiten.

Software-Roboter arbeiten, effizient, präzise und günstig – zugleich können sie leicht, schnell und mit wenig Aufwand konfiguriert werden.

# Grenzen und Weiterentwicklungspotenzial von RPA

Bestimmte Merkmale eines Prozesses können derzeit noch den Einsatz von RPA erschweren. Die Weiterentwicklung von RPA adressiert aber kurzfristig diese Engpässe, unter anderem durch den Einsatz komplementärer Technologien wie z.B. Künstliche Intelligenz.

RPA geht mit seinen Fähigkeiten weit über altbekannte Lösungen wie Makros, Skripte oder Screen-Scraping hinaus. Solche Tools bilden bestenfalls eine simple Wenn-Dann-Logik ab, zum Teil replizieren sie auch nur Aktivitäten, die ihnen von einem Menschen gezeigt wurden (wie Mausbewegungen, Klicks oder Tastatureingaben). Das erschwert die Wartung und begrenzt die Möglichkeiten zur Skalierung im Rahmen eines größeren Rollouts. Ihnen fehlt zudem eine Gesamtsicht auf den Prozess, und sie wissen auch nicht, an welcher Stelle im Ablauf sie gerade stehen. Vor allem aber wirken sie in der Regel in nur einem einzigen System.

Aber auch RPA hat seine Grenzen. RPA selbst ist keine Künstliche Intelligenz, sondern arbeitet Prozesse im Versicherungsunternehmen methodisch und in vorkonfigurierten Schritten ab. Ein Software-Roboter ist damit letztlich nur so gut, wie er auf einen Prozess eingestellt wurde. Doch auch bei einer durchaus möglichen Kombination mit einer KI, ist der Mensch – zumindest noch – überlegen im Hinblick auf z.B. Urteilsvermögen, Kreativität oder Sozialkompetenz. Folglich ist RPA nicht auf alle Prozesse gleichermaßen gut anwendbar. Mit RPA weniger gut zu automatisieren sind aktuell noch Abläufe, die durch geringes Volumen, eine komplexe Entscheidungsfindung, oft wechselnde Rahmenbedingungen, unstrukturierten Input (Stimme, Briefe etc.) oder eine Vielzahl von Ausnahmefällen geprägt sind.

Genau diese Anforderungen füllt RPA aber im Rahmen seiner Weiterentwicklung immer weiter aus, und zwar gerade auch durch die Anbindung komplementärer Technologien. Hierzu gehören unter anderem Texterkennung (OCR), Natürliches Sprachverständnis, Künstliche Intelligenz und Maschinelles Lernen. Der Software Roboter lernt hierdurch, noch besser mit komplexen Entscheidungen, wechselnden Rahmenbedingungen oder einer Vielzahl von Ausnahmefällen umzugehen. In wenigen Jahren wird RPA daher die Abläufe in einem Versicherungsunternehmen wesentlich besser erfassen, bewerten und sich selber entsprechend anpassen können. Damit kommen dann für RPA auch Prozesse in Frage, die ein höheres Maß an kognitiven Fähigkeiten, Urteilsvermögen und Schlussfolgerungskompetenz erfordern. Der Software-Roboter wird also in absehbarer Zeit noch mehr an Potenzial und Einsatzmöglichkeiten gewinnen, bei zugleich immer größerer Unabhängigkeit von menschlicher Intervention.

Noch kann also die Beschaffenheit eines bestimmten Prozesses dem Einsatz von RPA gewisse Grenzen aufzeigen. Zudem kann RPA anfällig sein für größere Veränderungen an Abläufen oder Systemen – erst recht, wenn ein Software-Roboter remote auf die Anwendungen eines Versicherungsunternehmens zugreift. Eine Hürde für RPA ganz anderer Natur ist aber auch die Akzeptanz der Organisation, in der Software-Roboter eingesetzt werden sollen. Dieses Thema muss ohne Frage mit klugem Change Management rechtzeitig angegangen, begleitet und gelöst werden. Hierzu müssen alle relevanten Stakeholder für RPA gewonnen und die richtigen Sponsoren hinter den Einsatz von Software-Robotern gebracht werden. Es geht unter anderem darum, Chancen zu nutzen und Risiken zu bewerten. Außerdem bedarf es eines geeigneten Steuerungsmodells, um die Anwendung von RPA unter anderem mit weiteren Geschäftszielen des Unternehmens in Einklang zu bringen.

Software-Roboter beherrschen heute einfache und stabile Prozesse. Ihre Weiterentwicklung folgt einer steilen Lernkurve, so dass schon kurzfristig Anwendungsfälle in komplexen, dynamischen und von Ausnahmefällen geprägten Abläufen zu sehen sein werden.





# Mögliche Anwendungsgebiete im Versicherungsunternehmen

Der Einsatz von RPA mit seinen umfangreichen Anwendungsmöglichkeiten kann Versicherungsunternehmen dabei helfen, die eigene Produktivität zu erhöhen, Kosten zu reduzieren und Fehlerquoten zu verringern. Im Hinblick auf die Prozesslandschaft eines Versicherungsunternehmens zeigen sich viele Abläufe mit signifikantem Automatisierungspotenzial. Neben Kernprozessen wie Vertragsverwaltung oder Schadenmanagement betrifft dies auch typische Querschnittsprozesse, z.B. im Personalwesen oder in der IT.

<b>Hoch</b>	<b>Antrag/ Vertrag/ Policierung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Erfassung und Änderung von Kundendaten</li> <li>■ Prüfung und Übertragung von Kundendaten in das Bestandsführungssystem</li> <li>■ Abgleich und Korrektur von Kundendaten in unterschiedlichen Systemen/ Anwendungen</li> <li>■ Kommunikation mit Kunden oder Geschäftspartnern (z.B. per E-Mail)</li> </ul>		<b>Schadenmanagement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prüfung auf Anspruch durch Abgleich von Daten</li> <li>■ Abarbeitung von Schadenfällen</li> <li>■ Auszahlungen</li> </ul>		
<b>Mittel</b>	<b>Vertrieb</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Abrechnung von Provisionen</li> <li>■ Kundenanalyse</li> <li>■ Unterstützung beim Opportunity Management</li> <li>■ Controlling</li> </ul>	<b>IT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Installation von Software</li> <li>■ Incident Management (Tickets etc.)</li> <li>■ Überwachung von Prozessen oder Systemen</li> </ul>	<b>Finance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zahlungsabwicklung (Einzel- und Sammelverträge)</li> <li>■ Erstellung von Monats-/ Jahresabschlüssen</li> <li>■ Ein- und Übertragungen in Haupt- und Nebenbuch</li> </ul>	<b>HR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Übertragung von Daten aus Bewerbungen</li> <li>■ Gehaltsabrechnung</li> <li>■ Unterstützung bei der Mitarbeiterverwaltung (z.B. Bankverbindung ändern)</li> </ul>	<b>Compliance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Löschung alter, nicht mehr benötigter Daten (DSGVO)</li> <li>■ Risikoprüfung</li> <li>■ Analyse von Datenschutzrelevanten Einträgen</li> <li>■ Prüfung von gesetzlichen Vorschriften für Neu- und Bestandskunden</li> </ul>
<b>Niedrig</b>	<b>Produktentwicklung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Marktanalyse</li> <li>■ Prüfungen und Test</li> </ul>		<b>Legal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Technische Unterstützung bei der Vertragsanalyse</li> <li>■ Extraktion von Daten aus Vertrags- und Regelwerken</li> </ul>		

Abb. 1: Automatisierungspotenzial bei Versicherungsunternehmen (Auszug)

Generell lässt sich eine Vielzahl von Geschäftsprozessen in einem Versicherungsunternehmen mittels RPA automatisieren. Zur Prüfung der Eignung eines Prozesses lassen sich in einem ersten Schritt die bereits geschilderten Kriterien zu Hilfe ziehen. Die Ausprägung dieser Kriterien hängt jedoch nicht nur vom Gegenstand des Prozesses ab, sondern auch von den konkreten Rahmenbedingungen. Folglich können ähnlich gelagerte Prozesse in verschiedenen Unternehmen im Hinblick auf einen möglichen Einsatz von RPA völlig unterschiedlich zu bewerten sein.

Vor diesem Hintergrund ist das Thema RPA durch jedes Unternehmen gut vorzubereiten und die Ausgangslage gründlich zu analysieren. Es muss strukturiert und methodisch geprüft werden, in welchem Ausmaß RPA für eine Anwendung auf den Zielprozess geeignet ist. Darüber hinaus gibt es einige Erfolgsfaktoren, die bei einer Implementierung von Software-Robotern berücksichtigt werden sollten. Hierzu gehört beispielsweise die Einrichtung eines RPA Competence Centers, das sich den Themen Einsatzplanung, Scoping, Design, Entwicklung und Implementierung widmet. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Prozessgestaltung, den zu automatisierenden Prozess bereits im Vorfeld weitestgehend zu standardisieren und zu stabilisieren. Des Weiteren empfiehlt sich eine konsequente Leistungsüberwachung der Software-Roboter, durch z.B. regelmäßige Auswertungen von Aktivität und Durchsatzquote sowie Abgleich mit den definierten Produktivitätszielen.

Zu den Erfolgsfaktoren für die Einführung von RPA gehören unter anderem:

- Standardisierte Prozesse mit einfachen Entscheidungen nutzen
- Start mit einem Prozess und Analyse der ersten Ergebnisse von RPA
- Integration von externen Experten und Know How Transfer
- Einrichtung eines RPA Competence Centers, für die Themen Einsatzplanung, Scoping, Design, Entwicklung und Implementierung
- RPA durch Change Management begleiten und unterstützen
- Analyse und Anpassung der Prozessgestaltung
- konsequente Leistungsüberwachung der Software-Roboter





## Fazit

**Insgesamt lässt sich feststellen, dass RPA viele Chancen und Möglichkeiten bietet, ohne dass umfangreiche Investitionen erforderlich sind.**

Versicherungsunternehmen müssen neue Wege gehen, um ihre Geschäftsprozesse zu digitalisieren, zu automatisieren und datenbasiert zu steuern. Dies setzt Veränderungen im Hinblick auf die eingesetzten Technologien und Prozesse voraus. Agilität, Flexibilität und Innovationsfähigkeit müssen einen hohen strategischen Stellenwert erhalten – nur so sind Versicherungsunternehmen in der Lage, sich an die immer schnelleren Veränderungen am Markt anzupassen und wettbewerbsfähig zu bleiben. RPA ist ein wichtiger Baustein, um schneller, kostengünstiger und gleichzeitig kundenorientierter zu werden. Markt und Wettbewerb verändern sich immer schneller, und eine Anpassung hieran kann nur funktionieren, wenn Standardprozesse und das Tagesgeschäft Zeit für Kreativität und Innovation lassen. Nur so können Versicherungsunternehmen auf die sich ändernden Kundenanforderungen flexibel reagieren. Unternehmen müssen realisieren, dass die digitale Transformation kein einmaliges, abgeschlossenes Projekt ist, sondern ein kontinuierlicher Prozess in eine erfolgreiche Zukunft.

Im Hinblick auf RPA ist NTT DATA auf allen Kontinenten im Einsatz und kann im großen Umfang internationale Expertise nachweisen. Weltweit hat NTT DATA bereits weit über 3.000 Software-Roboter implementiert, davon ein signifikanter Anteil bei Versicherungsunternehmen, aber auch in anderen Branchen wie z.B. Banking, Automotive oder Telekommunikation. Hierbei arbeitet NTT DATA eng mit starken Partnern im RPA-Markt zusammen, und zwar mit Blue Prism, UiPath, NICE und Automation Anywhere.

## Autoren



**Bodo v. Bassewitz**  
Managing Consultant

Bodo v. Bassewitz ist Managing Consultant im Geschäftsbereich Insurance Consulting. Sein Schwerpunkt liegt im Bereich Prozessautomatisierung, insbesondere durch Einsatz neuer Technologien wie Robotics oder Blockchain. Mit Leidenschaft für IT realisiert er Automatisierungsprojekte bei unseren Kunden und treibt Innovationen voran. Beruflich wie privat schlägt sein Herz für wegweisende Trends und Zukunftsszenarien im Insurance Umfeld, die sich mit innovativen Technologien eines Tages umsetzen lassen.

[Bodo.vonBassewitz@nttdata.com](mailto:Bodo.vonBassewitz@nttdata.com)



**Michael Schlake**  
Senior Consultant

Michael Schlake ist Senior Consultant im Geschäftsbereich Insurance Products. Seine Erfahrungen im Bereich der Prozessautomatisierung, Softwareintegration und des Anforderungsmanagement stellt er täglich aufs Neue bei unseren Kunden unter Beweis. Auch Michael an glaubt eine spannende Zukunft in der Versicherungswelt, bei der viele Themen, die aktuell noch in den Kinderschuhen stecken, eine höhere Marktpräsenz besitzen werden.

[Michael.Schlake@nttdata.com](mailto:Michael.Schlake@nttdata.com)

## Anhang

### Impressum

NTT DATA Deutschland GmbH  
Hans-Döllgast-Straße 26  
80807 München  
Deutschland  
Telefon +49 89 9936 -0  
[de.nttdata.com](http://de.nttdata.com)

### Bilder

Seite 1: nmedia/Shutterstock  
Seite 2: Ociacia/Shutterstock  
Seite 4/5: BEST-BACKGROUNDS/Shutterstock  
Seite 7: Willyam Bradberry/Shutterstock  
Seite 8: Pressmaster/Shutterstock  
Seite 10/11: NicoEINino/Shutterstock  
Seite 13: ESB Professional/Shutterstock  
Seite 16: Sergey NivensShutterstock

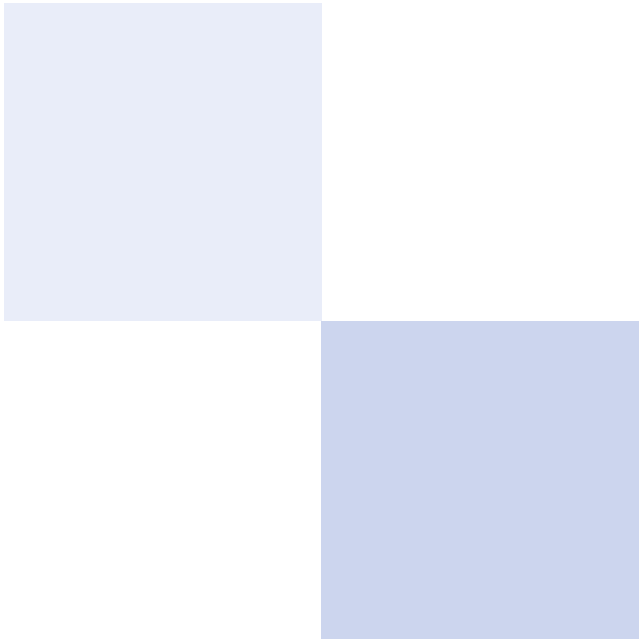
### Über NTT DATA

NTT DATA ist ein führender Anbieter von Business- und IT-Lösungen und globaler Innovationspartner seiner Kunden. Der japanische Konzern mit Hauptsitz in Tokio ist in über 50 Ländern weltweit vertreten.

Der Schwerpunkt liegt auf langfristigen Kundenbeziehungen: Dazu kombiniert NTT DATA globale Präsenz mit lokaler Marktkenntnis und bietet erstklassige, professionelle Dienstleistungen von der Beratung und Systementwicklung bis hin zum Outsourcing.

Weitere Informationen finden Sie auf [de.nttdata.com](http://de.nttdata.com)





NTT DATA Deutschland GmbH  
Hans-Döllgast-Straße 26  
80807 München  
Deutschland  
Telefon +49 89 9936 -0  
de.nttdata.com