

Case Study



Kundenprofil

Die GVB Gruppe steht für Kompetenz rund ums Sichern und Versichern von Gebäuden. Das Unternehmen mit Sitz in Ittigen (BE) besteht aus der Gebäudeversicherung Bern (GVB) und ihren Tochtergesellschaften GVB Privatversicherungen AG, GVB Services AG und Safet Swiss AG.

Technologien



Power Apps



Power Automate

GVB: Automatisierte Prozesse für Kunden und Mitarbeitende

Herausforderung

- Eingehende Kundenanfragen automatisieren
- Veraltetes Prozesstool durch eine moderne Lösung ersetzen
- Zukünftig selbstständig Workflows abbilden, erstellen und ergänzen können

Lösung

- Low-code/no-code Plattform „Power Platform“ von Microsoft bzw. deren Module Power Automate und Power App
- Schnittstelle zu SAP für Live-Abfrage der Daten
- Bestehendes Confluence des Kunden um Übersicht aller Prozessschritte ergänzt

Mehrwert

- Anwenderfreundliche Umgebung
- Hoher Automatisierungsgrad und dadurch hohe Zeitersparnis
- Saubere Dokumentation der einzelnen Prozessschritte und dadurch Analysen sowie manuelles Einschreiten möglich
- Einfache Integration in die Microsoft Welt der GVB

Die Gebäudeversicherung Bern (GVB) hatte sich zum Ziel gesetzt, ausgewählte Prozesse sowohl auf Kunden- als auch auf Mitarbeiterseite zu vereinfachen. „Wir wollten moderne und nachhaltige Prozesse etablieren, deshalb fingen wir bei der Software an und verabschiedeten uns von einem in die Jahre geratenen Prozesstool“, erklärte Roberto Liviero, Solution Architect bei der GVB, die Ausgangslage des Projekts. „Mit externer Unterstützung wollten wir nicht nur neue Workflows abbilden, sondern später auch in der Lage sein, eigene Workflows zu erstellen und zu ergänzen. novaCapta überzeugte uns dabei mit der anwenderfreundlichen Power Platform von Microsoft.“

1. Workflow: Verträge online abschliessen

Die erste Power Platform Lösung automatisierte den Prozess zu Vertragsabschlüssen. Bisher füllte ein Interessent / eine Interessentin ein Websiteformular aus, die Mitarbeitenden der GVB erhielten eine E-Mail, überprüften die gemachten Angaben mit den vorhandenen Daten im SAP-System und verschickten bei erfolgreicher Übereinstimmung die Vertragsunterlagen. Füllt heute jemand das Websiteformular aus, wird der Abgleich der Daten automatisiert vorgenommen. Power Automate startet nach Eingang der E-Mail den Workflow und löst bei erfolgreicher Prüfung den Postversand der Vertragsunterlagen aus. Alle Prozessschritte werden dokumen-

um passende Dokumente ergänzt, wie die entsprechende Leistungsübersicht und allgemeine Versicherungsbedingungen. Für die Kundenberater*innen der GVB wird die Offerte anschliessend in Dynamics CRM als Lead erstellt, sodass diese Kunden je nach Interessensgebiet kontaktieren können.

3. Workflow: Bestellung von Policen

In den vergangenen Jahren haben sich viele Änderungen ergeben, die mit einer Aktualisierung der Policen der GVB einhergingen. Da die Änderungen keine Auswirkungen auf bestehende Kundenbeziehungen haben, sendete die GVB ihren Kunden die neue Police nicht ungefragt zu, sondern stellt diese auf Anfrage unkompliziert zur Verfügung. So musste die neue Police nicht 400.000x ausgedruckt werden, sondern wurde auf Nachfrage lediglich ca. 100x versandt – grundsätzlich per Post, auf Wunsch per E-Mail. Auch hier greift nach einer Anfrage über die Website wieder Power Automate und versendet die passende Police automatisiert.

Überblick über alle Workflows

Mit einer Power App lassen sich alle Workflows monitoren und bei Bedarf analysieren, um weiteres Automatisierungspotenzial freizusetzen. Über eine Schnittstelle zu SAP, ist es den Mitarbeitenden möglich, jederzeit eine Live-Abfrage der Daten vorzunehmen. Zur besseren



Automatisierung ist kein Sprint, sondern ein Marathon. Zusammen mit novaCapta ist es uns gelungen, bereits 40 Prozent der eingehenden Anfragen im neuen Tool zu automatisieren.

Roberto Liviero – Solution Architect, Gebäudeversicherung Bern (GVB)

tiert, sodass die Mitarbeitenden bei Bedarf jederzeit den Verlauf der Kundenanfrage nachvollziehen oder in seltenen Fällen fehlende Informationen ergänzen können, um den Prozess abzuschliessen. So spart das Team wertvolle Zeit, behält aber gleichzeitig den Überblick.

2. Workflow: Versand von Offerten

„Appetit kommt mit dem Essen. Deshalb wollten wir, nachdem der erste Prozess erfolgreich automatisiert werden konnte, den automatischen Versand von Offerten einrichten“, erzählte Roberto Liviero, Solution Architect bei der GVB. Offerten können direkt über die Website der GVB angefragt werden. Während früher die Offerte von dem zuständigen Team erstellt und per E-Mail verschickt wurde, erfolgen beide Schritte nun automatisiert. Je nach Offerte wird die automatisch generierte E-Mail

Übersicht werden der jeweiligen Abteilung nur die für sie relevanten Fälle angezeigt. Im bereits bestehenden Confluence der GVB wurden die drei Workflows ausführlich dokumentiert, um das Know-how zu speichern und jederzeit parat zu haben.

Noch mehr Automation

Den nächsten Workflow setzt ein Team der GVB selbstständig um. Nach einer Teilnahme am Workshop „App in a Day“ setzen die Mitarbeitenden das Gelernte an einem konkreten Beispiel direkt um. Bei Fragen stehen dem Team jederzeit eine feste Ansprechpartnerin der novaCapta zur Verfügung. In regelmässigen Online Meetings als auch via Chat erhält das Team Feedback, Anregungen und bei Bedarf Lösungsansätze.

novaCapta.de



+49 221 58919-343 • info@novacapta.com

novaCapta GmbH • Im Mediapark 5c • 50670 Köln



+41 41 392 20 00 • info@novacapta.com

novaCapta Schweiz AG • Industriestrasse 5a • 6210 Sursee