CosmosDirekt

21. April 2010

ARIS Process Intelligence & Performance Management User Roundtable 2010

Deutschlands größter Direktversicherer.

CosmosDirekt
Wichtige Marke der Generali Gruppe

Beitragseinnahmen 2008

5,3 Mrd. €	GENERALI Versicherungen
5,1 Mrd. €	Aachen Münchener
1,4 Mrd. €	CosmosDirekt.

Special Brands

- central
- AdvoCARD
- Dialog Lebensversicherungs-AG
- GENERALI Investments
- Deutsche Bausparkasse BADENIA

CosmosDirekt.

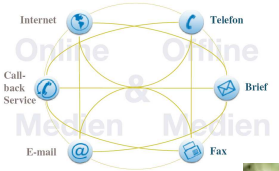
Deutschlands größter Direktversicherer

größter Leben-Direktversicherer Europas

Nr. 3 der europäischen Direktversicherer

GENERALI GRUPPE

CosmosDirekt
Geschäftsmodell



Direktvertrieb

Multikanal-Strategie

Zielgruppe: Informierte Verbraucher

Kompetente Beratung

Privates Risiko-Management

Strenges Kostenmanagement

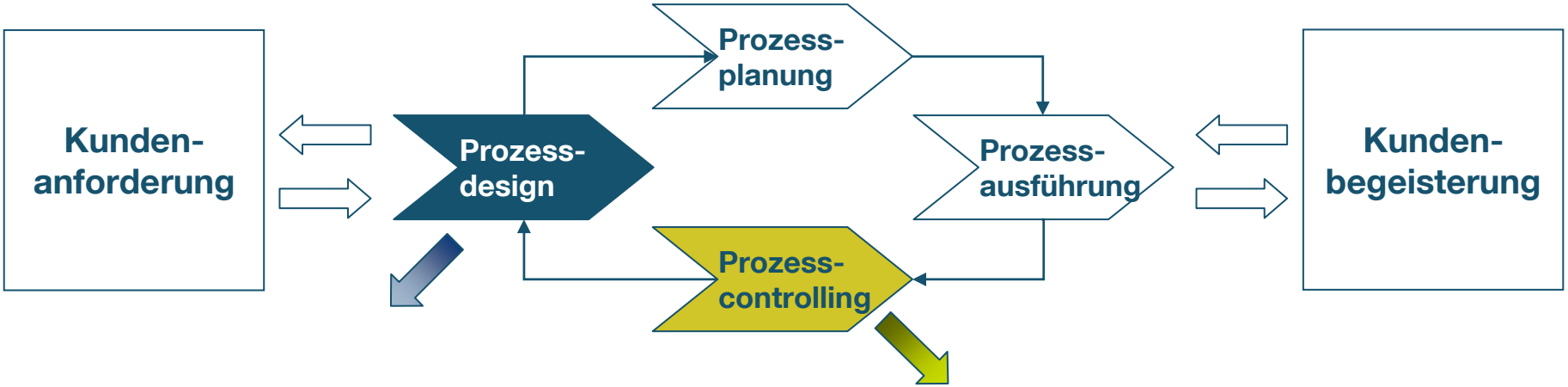
ProzessPerformanceManagement bei CosmosDirekt

Fokus auf Prozessoptimierung und Prozesscontrolling

Handlungsfelder:

Ausbau der Marktführerschaft erfordert weitere „Qualifizienz“-Verbesserung innerhalb der (Kern-)Prozesse

Kontinuierliche Messung und Optimierung der Prozesse erforderlich



Prozessoptimierung

- Identifikation der wirklichen Probleme
- Verbesserung des Prozesses und der Organisation

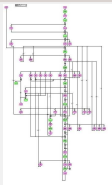
Prozesscontrolling

- kontinuierliches Controlling bei gemessenen KPI für dauerhafte und nachhaltige **Performance Messung** & Verbesserung

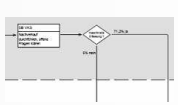
Einsatzgebiete von ARIS PPM

Nutzung der PPM-Standards für alle Einsatzgebiete

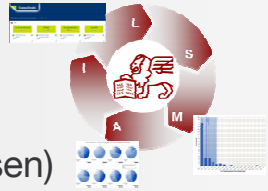
Aufdecken von Optimierungspotentialen



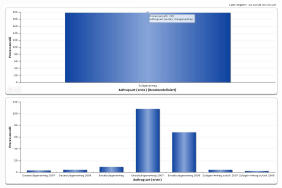
Operational Management
(Betriebssteuerung)



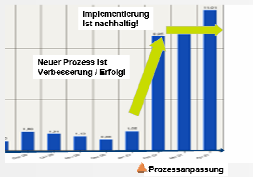
Unterstützung von AGIL
(Optimierung von Geschäftsprozessen)



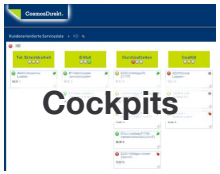
Erfolgskontrolle von Sonderaktionen



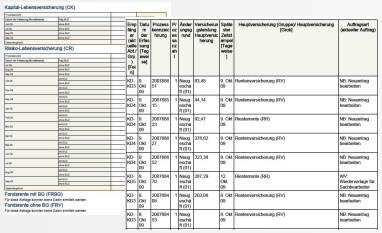
Sicherung der Nachhaltigkeit von Maßnahmen



Nutzung von Cockpits zur Veröffentlichung von Messungen

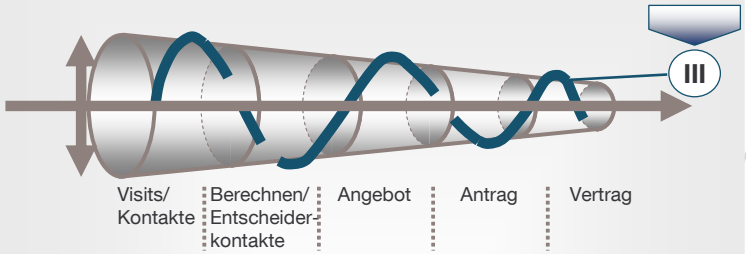


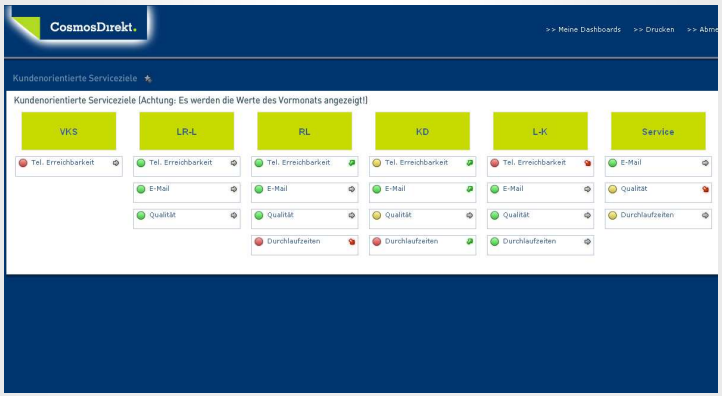
Unterstützung des Reportings und Alarmierung bei drohender SLA-Verletzung



Ausweitung ProzessPerformanceManagement auf weitere Kerngeschäftsprozesse in 2010

Konsequente Kundenorientierung und Prozessmanagement





Weiterer Ausbau Prozessperformancemanagement

- Ausbau Prozessmanagement für alle Kerngeschäftsprozesse / Zieldimensionen in Projektphase 2010
- Konsequentes Ausrichten sowie Steuern des Handelns und der Prozesse an den Zielen (sorgt aktiv für Begeisterungsqualität; Steigerung der „Qualifizienz“; Sicherung der Nachhaltigkeit)
- Aktives Einbeziehen der Mitarbeiter beim Erreichen der Geschäftsprozessziele