

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen

Lebensversicherungen und Betriebliche Altersversorgung
– Schaden- und Leistungsmanagement

Lösungshinweise

Datum: 11. Oktober 2022

Bearbeitungszeit: 75 Minuten

Anzahl Aufgaben: 4

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeengt.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.
- Bei Berechnungen sollen Folgefehler berücksichtigt werden und somit nicht zum Punktabzug führen.
- Der leichten Lesbarkeit wegen geben wir in den Aufgaben/Texten der männlichen Form den Vorzug. Mit diesem einfacheren sprachlichen Ausdruck sind selbstverständlich immer alle Geschlechter gemeint.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

wbv Media GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,

Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld

Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: service@wbv.de

Aufgabe 1

Das sogenannte „Case-Management“ gewinnt in der Lebensversicherung immer mehr an Bedeutung. Einige Lebensversicherer haben bereits Case-Management-Programme eingeführt.

Der Vorstand der Proximus Lebensversicherung AG überlegt nun, ebenfalls ein solches Programm zu starten. Sie sollen deshalb einige Themen für eine Informationsveranstaltung bearbeiten.

a **Mögliche Punktzahl: 10**

Geben Sie fünf Aufgaben des Case-Managers an.

b **Mögliche Punktzahl: 15**

Stellen Sie die Phasen des Ablaufs eines Case-Managements dar.

Lösungshinweise Aufgabe 1

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 4]

a **Mögliche Punktzahl: 10**

Z. B.:

- Terminierungen aller Art
- Steuerung und Koordination der Diagnostik und Therapie nach ärztlicher Anordnung
- Erfassung des zu erwartenden Behandlungsbedarfs
- Steuerung und Koordination verschiedener (öffentlicher) Stellen
- Kommunikation mit dem Patienten und sämtlichen Leistungserbringern
- Vermittlung von kostengünstigen bis hin zu kostenlosen Versorgungsangeboten
- Gespräche mit dem Arbeitgeber der betreffenden Person
- koordinierende Maßnahmen für Weiterbildungsaktivitäten der betreffenden Person

b **Mögliche Punktzahl: 15**

- Informationsphase:

Fallabhängig erfolgt ausgehend von den individuellen Anforderungen des Auftraggebers und in Abhängigkeit des vorliegenden Krankheitsbildes eine Bestandsaufnahme. Details zur Kostenübernahme und zu den Einzelheiten der Behandlung werden erfasst. Zudem wird das Gespräch mit dem Patienten bzw. Versicherten und sämtlichen am Behandlungsprozess beteiligten Akteuren gesucht.

■ **Planungs- und Berichtsphase:**

Ausgehend von den Bedürfnissen des Patienten bzw. Versicherten wird ein Plan erstellt. Dieser wird unter Wirtschaftlichkeits- und Qualitätsaspekten geplant, mit den Betroffenen diskutiert und dem Auftraggeber als Empfehlung vorgelegt. Kosten-Nutzen-Analysen können in den Bericht integriert werden. Der Bericht ist durch den Auftraggeber zu legitimieren, ggf. anzupassen und in regelmäßigen Abständen zu aktualisieren.

■ **Implementations- und Evaluationsphase:**

Nach Genehmigung des Behandlungsplans durch den Auftraggeber ist der Case-Manager für die Umsetzung der Maßnahmen verantwortlich. Eine kontinuierliche Überprüfung des Behandlungs- bzw. Betreuungsverlaufs erfolgt durch telefonische Rücksprachen mit den Leistungserbringern, regelmäßige Besuche, Evaluation von Behandlungsergebnissen sowie durch die Überprüfung des vorgegebenen Zeitplans.

Aufgabe 4

Die Proximus Lebensversicherung AG möchte die Geschäftsprozesse im Leistungsmanagement neu gestalten.

Geplant ist die Einführung der sogenannten robotergesteuerten Prozessautomatisierung (Robotic Process Automation bzw. RPA).

a Mögliche Punktzahl: 9

Erläutern Sie die Funktionsweise von RPA.

b Mögliche Punktzahl: 10

Beschreiben Sie fünf Vorteile, die sich durch die RPA für die Proximus Lebensversicherung AG im Bereich Leistungsmanagement ergeben.

c Mögliche Punktzahl: 6

Erläutern Sie eine mögliche Schwachstelle der RPA.

Lösungshinweise Aufgabe 4

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 2]

a Mögliche Punktzahl: 9

Unter RPA (Robotic Process Automation) versteht man die automatisierte Bearbeitung von strukturierten Geschäftsprozessen durch digitale Software-Roboter. Diese innovative Technologie ermöglicht die Automatisierung sich wiederholender und regelbasierter Prozesse und Aufgaben, die bisher von Menschen ausgeführt werden. Bei dieser robotergesteuerten Prozessautomatisierung übernehmen die Software-Roboter (Bots) die Rollen und Aufgaben von Anwendern und interagieren mit anderen Softwaresystemen.

b Mögliche Punktzahl: 10

Z. B.:

- Mitarbeitermotivation und Arbeitsmoral steigen, weil monotone Aufgaben jetzt vom Roboter erledigt werden.
- Befreit von Routinearbeiten können sich Mitarbeiter auf Aktivitäten mit höherer Wertschöpfung konzentrieren, auf die besonderen Kundenwünsche eingehen und somit den Servicebereich des Unternehmens weiter ausbauen.
- Arbeitsabläufe werden rationalisiert, wodurch sich die Reaktionszeiten auf spezifische Anforderungen verringern.
- RPA beschleunigt das Transaktionsvolumen und erhöht die Arbeitsgenauigkeit.

- Das Management erhält einen besseren Einblick in die laufende Geschäftsentwicklung durch das automatisierte, kontinuierliche Sammeln von Daten.
- Governance und Compliance lassen sich verbessern, da die Anforderungen in den Automatisierungsregeln festgelegt werden können.
- Zusätzliche Software-Roboter können jederzeit schnell und mit minimalen Kosten eingesetzt werden, je nach Arbeitsfluss.
- Ein Software-Roboter arbeitet Tag und Nacht an 365 Tagen im Jahr, sofern keine technischen Störungen und Wartungsarbeiten auftreten. Er macht keine Pausen und ist nie krank.
- Der Roboter macht keine Flüchtigkeitsfehler und vergisst keine Aufgaben oder Schritte.
- Fehler in kundenorientierten Prozessen lassen sich durch die Prozessautomatisierung verringern und steigern die Kundenzufriedenheit.
- Der Roboter dokumentiert jeden seiner Schritte lückenlos.
- RPA liefert durch niedrigere Lizenzkosten im Vergleich zu den Personalkosten auch eine direkte Rentabilität. Ein Roboter kostet nur ca. ein Drittel eines Vollzeitangestellten.
- Hinzu kommt die reine Arbeitszeit, die ungefähr das Fünffache eines Vollzeitangestellten beträgt. Gleichzeitig trägt die Prozessautomatisierung zu einer Verbesserung der Genauigkeit und einer höheren betrieblichen Flexibilität bei.

c Mögliche Punktzahl: 6

Z. B.:

- Komplizierte Prozesse sind nicht abbildbar. So wird an der RPA kritisiert, dass es ihr nicht gelingt, Unternehmen tatsächlich zu transformieren. Die Prozessautomatisierung wirke sich größtenteils nur auf das Endergebnis aus. Bei RPA geht es um die Standardisierung von Aufgaben, die einer begrenzten oder zumindest endlichen Zahl von Regeln unterliegen. Geschäfts- und IT-Prozesse laufen viel komplizierter ab und sind mit der reinen Anwendung einfacher Workflows oder Regeln nicht abbildbar.
- Software-Roboter bekommen schnell Probleme, wenn z. B. auch nur ein Teil des Prozesses nicht korrekt abgebildet wird, weil die Prozessanalyse und -aufnahme mangelhaft war und Ausnahmen nicht richtig erfasst und berücksichtigt wurden. Da Software-Roboter regelbasiert arbeiten und keine komplexen Entscheidungen treffen, müssen die Prozesse strukturierte Daten als Input bekommen.
- Jedes Dokument, das Zweideutigkeiten aufweist, ist dazu geeignet, den Roboter zu verwirren. Wenn Entscheidungen auf der Basis von verschiedenen Kriterien, die nicht in einer linearen Beziehung zueinander stehen, getroffen werden müssen, dann ist RPA nicht mehr die geeignete Technologie für eine Automation des Entscheidungsprozesses.
- Auf der rein technischen Ebene wird bemängelt, dass sich die erforderliche Flexibilität nicht konfigurieren lässt, wenn die Plattformen, auf denen die Software-Roboter interagieren, häufig wechseln.