

OPTIMIERUNGS-ANGEBOT

# Schadenbearbeitung

von Schadenbearbeitung (Vorher) zu Schadenbearbeitung (Nachher)

ANGEBOT FÜR

Beispiel Versicherung AG  
Frau Beispiel, Leitung Betrieb  
Beispielweg 12 · 20095 Hamburg

ERSTELLT VON

Muster & Kollegen Prozessberatung  
A. Muster  
Musterstraße 1 · 80331 München  
kontakt@muster-kollegen.example

EINSPARUNG / JAHR

## 131 T€

Betriebskosten **+131 T€**

+ = trägt zur Einsparung bei

Spanne P10–P90: 127 T€ – 135 T€

ZYKLUSZEIT P90

## –20,1 AT

AT = Arbeitstage

In 100 % der Durchläufe ist „Prüfung“ der bindende Engpass – am Ø-Tag 158 %, am starken Tag 250 %. Die Änderung entlastet ihn – der Engpass verschwindet dadurch nicht, er wandert zu „Auszahlung“ (in 82 % der Durchläufe bindend, 131 % Auslastung an einem starken Tag, P90).



Basis: starker Tag (jeder 10., P90) – Auslastung an einem starken Tag, also etwa jedem zehnten Arbeitstag. Rot = mehr Arbeit als Kapazität an so einem Tag.

**Maßnahme:** Kapazität „Prüfung“ von 90,0 auf 206 Fälle/Tag · Bearbeitungszeit „Prüfung“ von 8,4 auf 5,5 Min.  
· Kosten je Fall „Prüfung“ von 11,9 € auf 7,8 €

Vorher / Nachher

| Kennzahl                 | VORHER  | NACHHER    | Δ                |
|--------------------------|---------|------------|------------------|
| Engpass                  | Prüfung | Auszahlung | •                |
| Zykluszeit P90           | 26,3 AT | 6,2 AT     | -76 %            |
| Durchsatz                | 81,1    | 116        | +43 %            |
| Kapazitätsüberschreitung | 80,5 %  | 33,0 %     | -59 %            |
| Kosten je Fall           | 33 €    | 29 €       | -12 %            |
| Kosten je Tag            | 3.960 € | 3.436 €    | -524 €<br>-13 %  |
| Kosten je Jahr           | 990 T€  | 859 T€     | -131 T€<br>-13 % |

Prozess vorher

| Schritt          | Typ          | Verantwortlich | Bearb. (Min.) | Kapazität je Tag | Kosten je Fall | Anteil |
|------------------|--------------|----------------|---------------|------------------|----------------|--------|
| Schaden gemeldet | Start        | —              | —             | —                | —              | 100 %  |
| Erfassung        | Schritt      | Service        | 6,0           | 218              | 6 €            | 100 %  |
| Prüfung          | Schritt      | Schadenteam    | 8,4           | 90,0             | 12 €           | 100 %  |
| Deckungsprüfung  | Schritt      | Underwriting   | 9,0           | 200              | 9 €            | 100 %  |
| Reguliert?       | Entscheidung | —              | —             | —                | —              | 100 %  |
| Auszahlung       | Schritt      | Finanzen       | 7,0           | 105              | 7 €            | 70 %   |
| Erledigt         | Ende         | —              | —             | —                | —              | 70 %   |
| Ablehnung        | Schritt      | Service        | 4,0           | 120              | 4 €            | 30 %   |
| Zurückgezogen    | Abbruch      | —              | —             | —                | —              | 30 %   |

Annahme: 120 Fälle/Tag · Streuung CV 0,35 · Spitzen ×1,5

STRESSTEST-NACHWEIS

Zykluszeit P50

6,4 AT

Zykluszeit P90

26,3 AT

Kapazitätsüberschreitung

80,5 %

Durchsatz

81,1

| Schritt         | P(Engpass) | P(Überlast) | Ø-Tag | starker Tag |
|-----------------|------------|-------------|-------|-------------|
| Prüfung         | 100 %      | 81 %        | 158 % | 250 %       |
| Auszahlung      | 0 %        | 28 %        | 86 %  | 131 %       |
| Deckungsprüfung | 0 %        | 10 %        | 65 %  | 100 %       |
| Erfassung       | 0 %        | 7 %         | 61 %  | 89 %        |
| Ablehnung       | 0 %        | 0 %         | 32 %  | 48 %        |

Farben: locker < 85 % · eng 85–100 % · überlastet > 100 % der Kapazität an dem Tag.

## Prozess nachher

| Schritt          | Typ          | Verantwortlich | Bearb. (Min.) | Kapazität je Tag | Kosten je Fall | Anteil |
|------------------|--------------|----------------|---------------|------------------|----------------|--------|
| Schaden gemeldet | Start        | —              | —             | —                | —              | 100 %  |
| Erfassung        | Schritt      | Service        | 6,0           | 218              | 6 €            | 100 %  |
| Prüfung          | Schritt      | Schadenteam    | 5,5           | 206              | 8 €            | 100 %  |
| Deckungsprüfung  | Schritt      | Underwriting   | 9,0           | 200              | 9 €            | 100 %  |
| Reguliert?       | Entscheidung | —              | —             | —                | —              | 100 %  |
| Auszahlung       | Schritt      | Finanzen       | 7,0           | 105              | 7 €            | 70 %   |
| Erledigt         | Ende         | —              | —             | —                | —              | 70 %   |
| Ablehnung        | Schritt      | Service        | 4,0           | 120              | 4 €            | 30 %   |
| Zurückgezogen    | Abbruch      | —              | —             | —                | —              | 30 %   |

### STRESSTEST-NACHWEIS

|                                 |                                 |                                           |                         |
|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------|
| Zykluszeit P50<br><b>0,1 AT</b> | Zykluszeit P90<br><b>6,2 AT</b> | Kapazitätsüberschreitung<br><b>33,0 %</b> | Durchsatz<br><b>116</b> |
|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------|

| Schritt         | P(Engpass) | P(Überlast) | Ø-Tag | starker Tag |
|-----------------|------------|-------------|-------|-------------|
| Auszahlung      | 82 %       | 28 %        | 86 %  | 131 %       |
| Prüfung         | 13 %       | 14 %        | 69 %  | 109 %       |
| Deckungsprüfung | 5 %        | 10 %        | 65 %  | 100 %       |
| Erfassung       | 0 %        | 7 %         | 61 %  | 89 %        |
| Ablehnung       | 0 %        | 0 %         | 32 %  | 48 %        |

## Geprüfte Optionen

Jede der 4 Varianten wurde vollständig neu simuliert — nicht hochgerechnet. Die ausgewiesene Wirkung enthält damit die modellierten Rückwirkungen auf den übrigen Fluss.

**EMPFEHLUNG**

Empfohlen: Automatisieren „Prüfung“. Rechnerisch rund 310 T€ je Jahr (Spanne 304 T€ – 316 T€, P10–P90 aus denselben Durchläufen). Danach wandert der Engpass von „Prüfung“ zu „Auszahlung“. Der Nutzen bleibt auch im pessimistischen Fall (P10) positiv.

| Option                                                                       | Wirkung je Jahr                  | Durchsatz Δ/Tag    | Engpass danach | Bewertung          |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------|----------------|--------------------|
| <b>Basis — nichts ändern</b><br>Vergleichsbasis                              | —                                | 81,1 Fälle/Tag     | Prüfung        |                    |
| <b>Automatisieren „Prüfung“</b><br>Service halbieren                         | <b>310 T€</b><br>304 T€ – 316 T€ | +33,1<br>Fälle/Tag | Auszahlung     | <b>Empfohlen</b>   |
| <b>Bündel: beide</b><br>+50 % Kapazität · Service halbieren                  | <b>310 T€</b><br>304 T€ – 316 T€ | +36,5<br>Fälle/Tag | Auszahlung     | <b>Großprojekt</b> |
| <b>Medienbruch „Erfassung &gt; ...“ schließen</b><br>Übergabe automatisieren | <b>170 T€</b>                    | —                  | —              | verdrängt          |
| <b>Engpass „Prüfung“ entlasten</b><br>+50 % Kapazität                        | ≈ 0                              | +25,3<br>Fälle/Tag | —              | verdrängt          |

**NICHT EMPFOHLEN**

- Medienbruch „Erfassung > ...“ schließen — von Automatisieren „Prüfung“ verdrängt: gleiche oder bessere Wirkung bei nicht höherer Investition.
- Engpass „Prüfung“ entlasten — von Automatisieren „Prüfung“ verdrängt: gleiche oder bessere Wirkung bei nicht höherer Investition.

Je Variante ein eigener Stresstest: 400 Durchläufe · Seed 42 · 250 Arbeitstage/Jahr. Wirkung = Differenz zur Basis aus denselben Durchläufen (P50; Spanne P10–P90).

**Nächste Schritte & Umsetzung**

- Kapazität „Prüfung“ von 90,0 auf 206 Fälle/Tag
- Bearbeitungszeit „Prüfung“ von 8,4 auf 5,5 Min.
- Kosten je Fall „Prüfung“ von 11,9 € auf 7,8 €

**Bei einer einmaligen Investition von 12.000 € amortisiert sich die Maßnahme in rund 23 Arbeitstagen. Basis: 131 T€ Einsparung je Jahr, verteilt auf 250 Arbeitstage.**

Einmalige Investition: 12.000 €. Umsetzung & Begleitung nach Aufwand; Konditionen auf Anfrage.

Angebot freibleibend. Stand siehe Datum oben.

## Annahmen & Datenqualität

Jede Zahl in diesem Dokument ruht auf den folgenden Modellannahmen. Sie sind hier vollständig aufgeführt, damit jede Aussage nachgerechnet — und wo nötig widersprochen — werden kann.

| Annahme                                        | Wert                                  | Wirkung                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arbeitstag                                     | 480 Min. (8 Std.)                     | Umrechnung jeder Zykluszeit in AT. Schritte mit eigenen Stunden rechnen mit diesen.                                                                                                                                                           |
| Arbeitstage je Jahr                            | 250                                   | Basis jeder Jahreszahl — Kosten, Einsparung, Amortisation.                                                                                                                                                                                    |
| Stresstest — Durchläufe                        | 400                                   | Ein Durchlauf ist ein durchgerechneter Tag mit eigener Menge und eigenen Zeiten.                                                                                                                                                              |
| Seed                                           | 42                                    | Startwert des Zufallsgenerators. Gleiches Modell und gleicher Seed ergeben exakt dieselben Zahlen.                                                                                                                                            |
| Warteschlangen-Modell                          | Kingman G/G/1                         | Wartezeit wächst mit Auslastung/(1 – Auslastung). Für Schritte mit mehreren Personen ist das bewusst konservativ: die ausgewiesene Wartezeit ist eine Obergrenze.                                                                             |
| Linearisierung                                 | 95 % Auslastung                       | Darüber wird dieselbe Kurve geradlinig fortgeführt statt gegen unendlich zu laufen; echte Überlast trägt der Rückstau (siehe unten).                                                                                                          |
| Auslastungs-Knie                               | 85 %                                  | Ab hier steigt die Wartezeit steil an — die Grenze, ab der ein Schritt als angespannt gilt.                                                                                                                                                   |
| Rückstau-Horizont                              | 30 AT                                 | Zeitraum, über den eine Überlast gemittelt wird (vier Arbeitswochen). Die Rückstau- und Durchlaufzahlen eines überlasteten Schritts skalieren linear damit.                                                                                   |
| Ausfälle — gemeinsame Ursache                  | 50 % System · 25 % Rolle              | Rest eigenständig. Verändert nur, ob Schritte GEMEINSAM ausfallen — die Ausfallquote je Schritt bleibt exakt die erfasste.                                                                                                                    |
| Medienbruch — Nacherfassung                    | 4 Min. je Übergabe                    | Pauschal, unabhängig von den beteiligten Systemen. Jede Medienbruch-Zahl skaliert linear damit.                                                                                                                                               |
| Automatisierung — entfallende Bearbeitungszeit | manuell 80 % · teilautomatisiert 50 % | Nicht gemessen, geschätzt. Der Automatisierungs-Nutzen skaliert linear mit diesen zwei Anteilen.                                                                                                                                              |
| Zykluszeit — was darin steckt                  | Bearbeitung + Warteschlange           | Warten entsteht hier NUR aus Auslastung. Liegezeiten ohne Kapazitätsgrund — Rückfrage beim Kunden, Freigabefenster, Nacht- und Wochenlauf — sind nicht modelliert; die reale Durchlaufzeit liegt entsprechend höher.                          |
| Einsparung — Basis                             | Arbeitsinhalt × Stundensatz           | Gerechnet werden freigewordene Bearbeitungsminuten zum hinterlegten Satz. Zu Geld wird das erst, wenn die Kapazität wirklich abgebaut oder umgewidmet wird — welche Stellen das wären, zeigt die Abbau-Sicht (Zielbesetzung, Vollkostensatz). |

### NOCH AUF STANDARDWERTEN

Diese Eingaben standen beim Export noch auf dem Wert, mit dem die App sie angelegt hat — es rechnet also nicht Ihre Zahl. Sie treiben das Ergebnis trotzdem.

## Schadenbearbeitung

- Schadenbearbeitung — Schwankung und Ausfall stehen auf den Standardwerten (Volumen-CV 0,35; Spitze 12 % × 1,5; Ausfall 6 % × 0,65; Effizienz 85 %) — sie treiben jeden P90- und Tail-Wert

### OFFENE ANGABEN

Diese Angaben fehlen oder sind weich. Vor einer verbindlichen Aussage bestätigen.

## Schadenbearbeitung

- ! Erfassung — Bearbeitungszeit als Punktwert — eine Bandbreite ist belastbarer
- ! Prüfung — Bearbeitungszeit als Punktwert — eine Bandbreite ist belastbarer
- ! Deckungsprüfung — Bearbeitungszeit als Punktwert — eine Bandbreite ist belastbarer
- ! Auszahlung — Bearbeitungszeit als Punktwert — eine Bandbreite ist belastbarer
- ! Ablehnung — Bearbeitungszeit als Punktwert — eine Bandbreite ist belastbarer

Zykluszeit in Arbeitstagen (AT) à 8 Std.; Teilprozess-Zahlen aus den Untermodellen hochgerechnet. Durchsatz zählt alle Vorgänge, die den Prozess verlassen — auch die über einen Abgang ausscheidenden.

Erstellt von Muster & Kollegen · 01.09.2026 · Sicht: Management