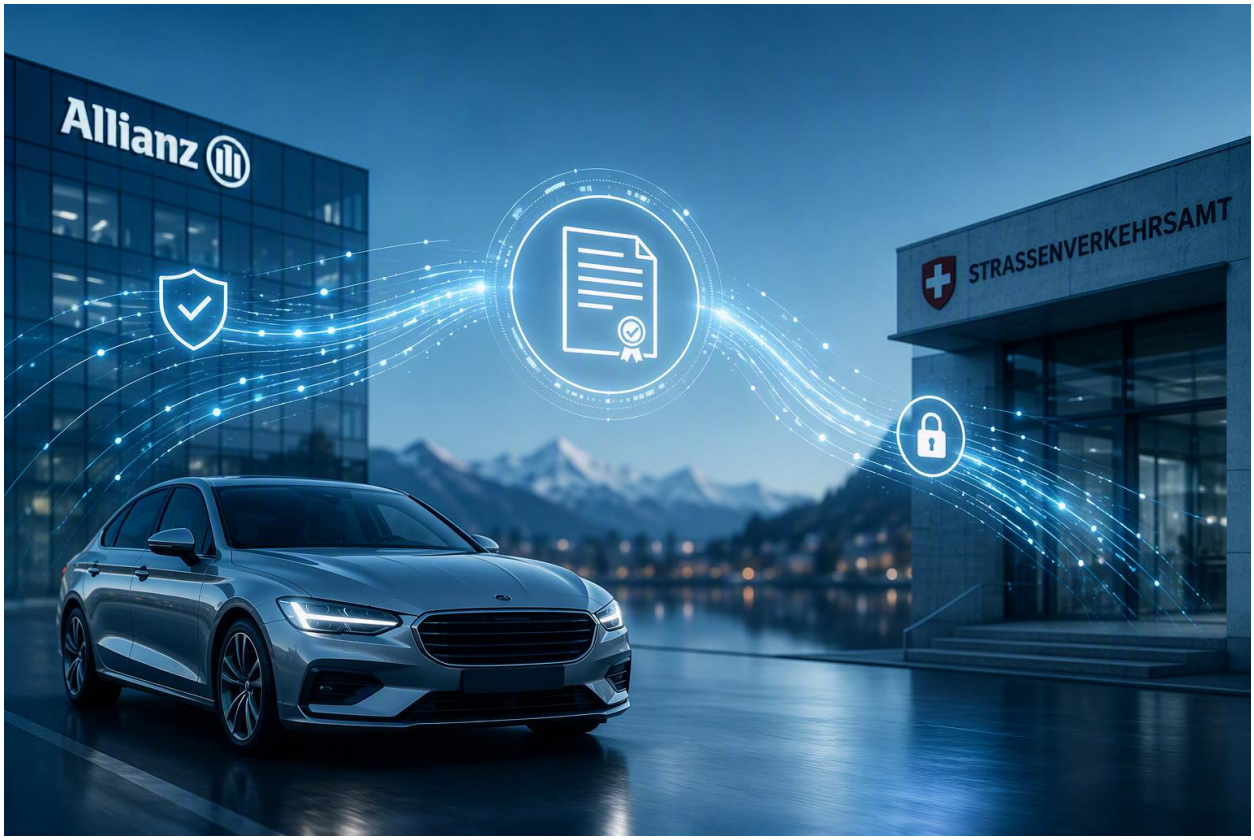
TEKO Schweizerische Fachschule

Diplomarbeit



Optimierung des eVN-Prozesses zwischen Versicherung und Strassenverkehrsamt

Diplomandin: Thadzagini Kandiah
Schule: TEKO Olten
Klasse: 23_A_b
Ausbildung: Betriebswirtschafterin HF
Jahr: 2026

Table of Contents

1 Management Summary 4
2 Kurzer beruflicher Lebenslauf 6
3 Qualifikationsprofil 7
4 Projektinitialisierung 10
4.1 Pflichtenheft 10
4.1.2 Kurzvorstellung der Firma 10
4.1.2.1 Experteninformation 11
4.1.3 Sinn und Zweck des Projektes, Auslöser und Absichten 12
4.1.4 Richtziel 12
4.1.5 Abnehmer 12
4.2 Zielscheibe 13
5 Projektplanung 16
5.1 Vorgehensmodell 16
5.1.1 Phasen des Vorgehensmodells 16
5.2 Projektstrukturplanung 18
5.3 Projektablaufplanung 20
5.4 Kommunikationsplanung 23
5.5 Risikoanalyse 25
6 Projektrealisierung 28
6.1 Analyse 28
6.1.1 Systemdarstellung Ist Prozess 30
6.1.2 eVN-Prozess im St. Galler Management Modell kombiniert mit einer Stakeholder Analyse 34
6.1.3 Kommunikationsprozess 36
6.1.3.1 Kommunikationsablauf im eVN-Prozess 37
6.1.4 Kreativitätsmethode 38
6.1.5 Umfrage Optimierung eVn Prozess Sicht Versicherung und Kunden 40
6.1.5.1 Bewertung Lösungsvarianten 41
6.1.6 Interview Strassenverkehrsamt Bern 45
6.1.7 Massnahmenliste zur Prozessverbesserung 48
6.2 Variantenbildung 48
6.2.1 Kurzbeschreibung der Variante Allianz-Mitarbeitende direkt beim Strassenverkehrsamt 49
6.2.2 Kurzbeschreibung der Variante Selbstbedienungs-Terminal mit Fahrzeugausweis-Scan ... 50
6.2.3 Kurzbeschreibung der Variante Allianz GPT / KI-gestützte eVN-Erstellung 50
6.2.4 Kurzbeschreibung der Variante: Selbstbedienungs-Terminal mit Fahrzeugausweis-Scan und KI-Unterstützung 51
6.3 Evaluation der geeignetsten Variante 52
6.3.1 Präferenzmatrix 53

6.3.2 Nutzwertanalyse 55
6.3.2.1 Sensitivitäsanalyse der Nutzwertanalyse 56
6.3.2.2 Resultat der Variantenevaluation 57
7 Ausarbeitung der Variante GPT Allianz 59
7.1 Phasenplan zur Umsetzung der Variante «Allianz GPT» 60
7.2 SWOT-Analyse der Variante «Allianz GPT» 68
7.2.2 SWOT – Matrix 68
7.3 Risiko - Analyse 71
7.4 Kosten-Nutzen-Analyse 75
7.4.1 Break-even-Analyse 76
7.5 Wirtschaftlichkeitsanalyse der Variante «Allianz GPT» 77
8 Projektabschluss 80
8.1 Projektüberwachung 80
8.2 Evaluation der Zielerreichung 80
8.3 Reflexion Weg zum Ziel 87
8.4 Lessons learnt 89
8.5 Ausblicke 90
8.6 Danksagung/Widmung 91
8.7 Eigenständigkeitserklärung 92
9 Verzeichnisse 93
9.1 Abbildungsverzeichnis 93
9.2 Tabellenverzeichnis 93
9.3 Quellenverzeichnis 94
10 Anhang 95
10.1 Projektstatusberichte 95
10.2 Interviewleitfaden 103
10.3 Pflichtenheft 108

1 Management Summary

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit der Optimierung des Prozesses zur Erstellung und Übermittlung von elektronischen Versicherungsnachweisen (eVN) bei der Allianz Suisse AG. Der eVN-Prozess spielt eine zentrale Rolle bei der Fahrzeugeinlösung, da er die Grundlage für die Zulassung eines Fahrzeugs beim Strassenverkehrsamt bildet. Im Arbeitsalltag zeigte sich jedoch, dass es regelmässig zu Fehlern, Rückfragen und Verzögerungen kommt. Insbesondere fehlerhafte Personendaten, falsch gewählte Einlösungsgründe sowie fehlende Transparenz über den Bearbeitungsstatus führen zu zusätzlichem Aufwand für Kunden, Mitarbeitende der Allianz Suisse und die Strassenverkehrsämter. Ziel dieser Diplomarbeit war es deshalb, den bestehenden Prozess zu analysieren, Schwachstellen zu identifizieren und geeignete Optimierungsmöglichkeiten zu entwickeln.

Zur Bearbeitung der Problemstellung wurde der aktuelle eVN-Prozess umfassend untersucht. Neben der Analyse der Ausgangslage wurden eine Prozessanalyse, eine Stakeholderanalyse, eine Kommunikationsanalyse sowie eine Schnittstellenanalyse durchgeführt. Zusätzlich wurde der Prozess mithilfe des St. Galler Management-Modells betrachtet, um die relevanten Anspruchsgruppen, Einflussfaktoren und Zusammenhänge besser zu verstehen. Um praxisnahe Erkenntnisse zu gewinnen, wurde ausserdem eine Umfrage durchgeführt und ein Interview mit Mitarbeitenden des Strassenverkehrsamts Bern geführt. Die gewonnenen Ergebnisse dienten als Grundlage für die Entwicklung und Bewertung verschiedener Lösungsvarianten.

Die Analysen haben gezeigt, dass die grössten Herausforderungen des heutigen eVN-Prozesses in fehlerhaften Dateneingaben, zahlreichen Rückfragen sowie einer fehlenden Transparenz über den aktuellen Bearbeitungsstatus liegen. Fehlerhafte oder unvollständige Angaben führen dazu, dass Fahrzeuge teilweise nicht eingelöst werden können. In solchen Fällen müssen die Kunden erneut Kontakt mit der Allianz aufnehmen und anschliessend wieder zum Strassenverkehrsamt zurückkehren. Dadurch entsteht zusätzlicher Aufwand für alle Beteiligten und die Kundenzufriedenheit wird negativ beeinflusst.

Auf Basis der Analyse wurden vier verschiedene Lösungsvarianten entwickelt und anschliessend mithilfe einer Präferenzmatrix sowie einer Nutzwertanalyse bewertet. Die Ergebnisse zeigten, dass die Variante «Allianz GPT» den höchsten Nutzwert erzielt und somit als bevorzugte Lösung weiterverfolgt werden sollte. Allianz GPT soll in die bestehende My Allianz App integriert werden und Kunden während des gesamten eVN-Prozesses unterstützen. Die Allianz GPT beantwortet Fragen, unterstützt bei der Wahl des korrekten Einlösungsgrundes, prüft Angaben auf Vollständigkeit und hilft dabei, Fehler bereits vor der Übermittlung des Versicherungsnachweises zu erkennen.

Ein wesentlicher Vorteil der vorgeschlagenen Lösung besteht darin, dass die KI nicht auf Informationen aus dem Internet basiert. Stattdessen nutzt Allianz GPT das einprogrammierte Fachwissen und die Erfahrungen von Allianz-Mitarbeitenden, die täglich mit dem eVN-Prozess arbeiten. Dadurch kann sichergestellt werden, dass die bereitgestellten Informationen den internen Richtlinien und Prozessen der Allianz Suisse entsprechen. Die Qualität und Aktualität der Inhalte kann dadurch gezielt gesteuert und laufend verbessert werden.

Im Rahmen der vertieften Bewertung wurden zusätzlich eine SWOT-Analyse, eine Risikoanalyse, eine Sensitivitätsanalyse sowie eine Kosten-Nutzen-Analyse durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen, dass

Allianz GPT sowohl fachlich als auch wirtschaftlich sinnvoll ist. Obwohl die Einführung der Lösung mit Investitionen verbunden ist, können langfristig Rückfragen reduziert, Bearbeitungszeiten verkürzt und Fehler im Prozess verringert werden. Die Wirtschaftlichkeitsanalyse ergab, dass sich die Investition voraussichtlich innerhalb von rund drei Jahren und Zwei Monaten amortisieren kann. Ergänzend bestätigt die Sensitivitätsanalyse, dass Allianz GPT auch bei veränderten Gewichtungen der Bewertungskriterien weiterhin die beste Lösungsvariante bleibt.

Zusammenfassend zeigt die Arbeit, dass ein erhebliches Optimierungspotenzial im heutigen eVN-Prozess besteht. Die Einführung von Allianz GPT bietet die Möglichkeit, die Datenqualität zu verbessern, den administrativen Aufwand zu reduzieren und die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu steigern. Gleichzeitig werden Mitarbeitende entlastet und die Digitalisierung innerhalb der Allianz Suisse weiter vorangetrieben. Für die Zukunft wird daher empfohlen, die technische Machbarkeit im Detail zu prüfen, einen Prototypen zu entwickeln und die Lösung schrittweise in die bestehende My Allianz App zu integrieren. Dadurch kann die praktische Umsetzbarkeit überprüft und Allianz GPT langfristig als moderne Unterstützung für den eVN-Prozess etabliert werden.

CURRICULUM VITAE

2 Kurzer beruflicher Lebenslauf



Persönliche Daten

Vorname, Name Adresse	Thadzagini Kandiah Altikofenstrasse 88 3048 Worblaufen
E-Mail	thadzagini.kandiah@hotmail.com
Telefon	079 893 25 18
Geburtsdatum	08. November 2001
Heimatort	Bern
Zivilstand	ledig
Fahrausweis	Kategorie B

Werdegang

Seit 11.2024	**Allianz Suisse, Generalagentur Peter Kofmehl** Verkaufssupport 100%
10.2023 – 08.2024	**Mode Bayard AG** Filialleiterin 100%
09.2022 – 09.2023	**Mode Bayard AG** Stellvertretende Filialleiterin 100%
08.2021 – 08.2022	**Mode Bayard AG** Modeberaterin 100%
08.2018 – 08.2021	**Mode Bayard AG** Ausbildung zur Detailhandelsfachfrau EFZ

3 Qualifikationsprofil

HF 1 Unternehmensführung	• Ich entwickelte einen Erfolgsplan zur Umsatzsteigerung und erreichte gemeinsam mit dem Team eine nachhaltige Umsatzsteigerung sowie eine höhere Mitarbeitermotivation. • Ich erkannte Veränderungen im Kaufverhalten der Kundschaft und leitete passende Verkaufs- und Beratungsmassnahmen ab, wodurch die Zielerreichung unterstützt wurde. • Ich setzte Unternehmensziele durch Verkaufsaktionen, Schulungen und Events erfolgreich um und erhöhte dadurch die Kundenfrequenz sowie die Verkaufsleistung der Filiale.
HF 2 Marketing	• Ich analysierte Marketing- und Verkaufsaktivitäten und leitete Optimierungsvorschläge ab, wodurch die Kundenansprache und Beratungsqualität verbessert wurden. • Ich wirkte in einem Podcast der Allianz Suisse mit und gab potenziellen Bewerbenden einen authentischen Einblick in den Arbeitsalltag der Generalagentur, wodurch die Arbeitgeberattraktivität der Agentur gestärkt wurde. • Ich habe eine kundenorientierte Beratung sichergestellt und dadurch die Kundenbindung sowie die Beratungsqualität innerhalb der Generalagentur Peter Kofmehl gestärkt. • Ich nutzte gezielt Gesprächsführung und Argumentationstechniken, wodurch Kundenbedürfnisse besser erkannt und Verkaufsgespräche erfolgreicher geführt werden konnten. • Ich erfasste Kundenbedürfnisse systematisch und leitete diese an das Marketing weiter, wodurch Kundeninformationen verständlicher gestaltet werden konnten. • Im Rahmen der Semesterarbeit «Marketingstrategie für SmartWear Solutions» entwickelte ich ein Marketingkonzept mit gezielten Massnahmen zur Zielgruppenansprache. Dadurch konnten relevante Marktpotenziale identifiziert und geeignete Kommunikationskanäle aufgezeigt werden. Die Arbeit wurde mit der Note 5.4 bewertet, was die Qualität der erarbeiteten Ergebnisse bestätigte.
HF 3 Supply Chain Management	• Ich entwickelte Massnahmen zur Verbesserung der Warenverfügbarkeit und reduzierte dadurch Fehlverkäufe sowie Bestandsengpässe. • Ich überwachte Lieferungen und Lagerbestände laufend und stellte dadurch die Verfügbarkeit wichtiger Produkte für die Kundschaft sicher. • Ich analysierte Inventurdifferenzen und setzte Kontrollmassnahmen um, wodurch Bestandsverluste reduziert werden konnten.
HF 4 Qualität, Umwelt und Sicherheit	• Ich unterstützte die Einführung von Recycling- und Nachhaltigkeitsmassnahmen und leistete dadurch einen Beitrag zur Verbesserung der Umweltbilanz. • Ich arbeitete nach klar definierten Abläufen und stellte dadurch eine effiziente, fehlerarme und nachvollziehbare Bearbeitung der Versicherungsanträge sicher.

- Ich informierte Mitarbeitende und Kunden über Richtlinien und Vorgaben und förderte dadurch deren korrekte Umsetzung im Arbeitsalltag.
- Ich analysierte Risiken systematisch und entwickelte Verbesserungsmassnahmen, wodurch Qualität, Sicherheit und Effizienz erhöht werden konnten.

HF 5 Personalwesen

- Ich plante den Personaleinsatz entsprechend der Kundenfrequenz und unterstützte die Rekrutierung neuer Mitarbeitender, wodurch eine hohe Beratungsqualität sichergestellt werden konnte.
- Ich förderte Mitarbeitende durch Schulungen und Gespräche und unterstützte dadurch deren fachliche und persönliche Entwicklung.
- Ich beantwortete arbeitsrechtliche und organisatorische Fragen und stärkte dadurch die Transparenz und das Vertrauen innerhalb des Teams.
- Ich informierte Mitarbeitende über Veränderungen und neue Vorgaben, wodurch die Umsetzung im Arbeitsalltag erleichtert wurde.
- Ich berücksichtigte aktuelle Entwicklungen im Personalbereich und schuf dadurch ein motivierendes und mitarbeiterorientiertes Arbeitsumfeld.

HF 6 Finanzielle Führung und Rechnungswesen

- Ich analysierte die Entwicklung der Verkaufszahlen und konnte dadurch Verbesserungspotenziale frühzeitig erkennen und aufzeigen.
- Ich führte Soll-Ist-Vergleiche durch und nutzte die Ergebnisse zur Optimierung von Verkaufsaktionen und Events.
- Ich analysierte die finanziellen Auswirkungen von Verkaufsaktionen und konnte dadurch besser verstehen, wie sich Entscheidungen auf Umsatz und Geschäftserfolg auswirken.
- Ich unterstützte die Planung von Umsatzzielen und Ressourcen und trug zu einer realistischen Jahres- und Verkaufsplanung bei.
- Ich bereitete Finanz- und Verkaufsinformationen für die Geschäftsleitung auf und unterstützte dadurch die finanzielle Steuerung der Filiale.
- Ich analysierte die wirtschaftliche Entwicklung der Filiale und identifizierte Potenziale sowie Verbesserungsmöglichkeiten.
- Ich erarbeitete im Studium die Grundlagen der Buchhaltung und entwickelte ein Verständnis für finanzielle Zusammenhänge in Unternehmen.

HF 7 Informatik und Technologie

- Ich setzte mich mit aktuellen Technologien wie KI und IoT auseinander und nutzte deren Möglichkeiten zur Optimierung meiner Arbeitsweise.
- Ich setzte digitale Werkzeuge effizient ein und konnte dadurch Arbeitsabläufe strukturierter und produktiver gestalten.
- Ich arbeitete sicher mit den Systemen der Allianz Suisse und unterstützte dadurch digitale Prozesse im Innendienst.

	• Ich hielt Datenschutz- und Datensicherheitsvorgaben konsequent ein und trug so zum Schutz sensibler Kundendaten bei. • Ich entwickelte im Rahmen einer Semesterarbeit eine IT-Strategie für SmartWear Solutions und analysierte den Einsatz moderner Technologien für Unternehmen.
HF 8 Organisationsgestaltung und -entwicklung	• Ich entwickelte eine Checkliste für Makleranträge und reduzierte dadurch Fehler sowie Rückfragen im Bearbeitungsprozess. • Ich unterstützte neue digitale Arbeitsabläufe und verbesserte dadurch die Zusammenarbeit zwischen Innendienst und Fachabteilungen. • Ich begleitete die Einführung von Allianz Now und unterstützte dadurch die Digitalisierung von Arbeitsprozessen. • Ich trug zu einer effizienten Aufgabenteilung zwischen Beratern und Innendienst bei und verbesserte dadurch die Wertschöpfung innerhalb der Generalagentur. • Ich nutzte SWOT-, Nutzwert- und Risikoanalysen in den Arbeiten zu SmartWear Solutions und konnte dadurch Chancen, Risiken und Verbesserungspotenziale systematisch beurteilen.
HF 9 Projektmanagement	• Ich koordinierte die Policierung von Makleranträgen und stellte eine effiziente Zusammenarbeit zwischen internen und externen Beteiligten sicher. • Ich bewertete die Wirtschaftlichkeit von Massnahmen und nutzte die Erkenntnisse zur Verbesserung zukünftiger Projekte. • Ich plante und koordinierte Visual-Merchandising-Projekte und unterstützte dadurch eine attraktive Warenpräsentation sowie die Verkaufsförderung.
HF 10 Kommunikation und Sprachkompetenz	• Ich kommunizierte professionell und datenschutzkonform mit verschiedenen Anspruchsgruppen und stellte einen sicheren Informationsaustausch sicher. • Ich präsentierte Projekte und Arbeitsergebnisse überzeugend und stärkte dadurch meine Präsentations- und Kommunikationskompetenz. • Ich analysierte Informationen aus Gesprächen und Dokumenten sorgfältig und erhöhte dadurch die Qualität der Bearbeitung von Kundenanliegen. • Ich löste Konflikte durch eine sachliche und lösungsorientierte Kommunikation und förderte dadurch eine konstruktive Zusammenarbeit im Team.

Tabelle 1 Qualifikationsprofil

4 Projektinitialisierung

4.1 Pflichtenheft

Zu Beginn der Diplomarbeit wurde ein Pflichtenheft erstellt. Das Pflichtenheft dient als Grundlage für die gesamte Projektarbeit und definiert den Inhalt, die Zielsetzung sowie die Erwartungen an die Diplomarbeit. Es beschreibt die Ausgangslage, den Projektauftrag, die Zielsetzung und den Mehrwert, den die Arbeit für die Allianz Suisse schaffen soll. Dadurch wird sichergestellt, dass die Bearbeitung strukturiert erfolgt und die definierten Anforderungen erfüllt werden.

Im Rahmen des Pflichtenhefts wurde zunächst die Allianz Suisse AG vorgestellt und deren Rolle im Bereich der Motorfahrzeugversicherungen erläutert. Anschliessend wurde beschrieben, wie die Idee für das Thema entstanden ist. Der Auslöser für die Diplomarbeit waren die Erfahrungen aus der täglichen Arbeit im Verkaufssupport der Allianz Suisse. Dabei zeigte sich, dass es im Zusammenhang mit der Erstellung und Übermittlung von elektronischen Versicherungsnachweisen (eVN) regelmässig zu Verzögerungen, Rückfragen und Fehlern kommt. Die Herausforderungen zeigten, dass der bestehende Prozess verbessert werden kann.

Ein weiterer Bestandteil des Pflichtenhefts ist die Beschreibung der Ausgangslage. Dabei wurden die aktuelle Situation, die bestehenden Schwachstellen sowie die Auswirkungen auf Kunden, Mitarbeitende und das Strassenverkehrsamt analysiert. Die Untersuchung zeigte insbesondere Verbesserungspotenzial bei der Vollständigkeit und Korrektheit der Daten, den Kommunikationswegen, der Transparenz des Bearbeitungsstatus sowie bei der Vermeidung von Fehleingaben.

Zusätzlich wurden die Richtziele und Projektziele definiert. Das Hauptziel der Diplomarbeit besteht darin, den bestehenden eVN-Prozess systematisch zu analysieren und eine geeignete Optimierungslösung zu entwickeln. Dazu sollen Schwachstellen identifiziert, verschiedene Lösungsvarianten untersucht und die beste Variante weiter ausgearbeitet werden. Die erarbeitete Lösung soll dazu beitragen, Fehler zu reduzieren, Bearbeitungszeiten zu verkürzen, die Zusammenarbeit zwischen Allianz Suisse und Strassenverkehrsamt zu verbessern sowie die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu steigern.

Das Pflichtenheft bildet somit die Basis für die gesamte Diplomarbeit. Es definiert den Projektumfang, schafft klare Rahmenbedingungen und stellt sicher, dass die Arbeit zielgerichtet und nachvollziehbar umgesetzt werden kann.

4.1.2 Kurzvorstellung der Firma

Die Allianz Suisse AG gehört zu den führenden Versicherungsunternehmen der Schweiz und bietet Privat- sowie Unternehmenskunden umfassende Lösungen in den Bereichen Versicherung, Vorsorge und Vermögensaufbau an. Das Unternehmen betreut mehrere Millionen Kunden und verfügt über ein schweizweites Netzwerk von Generalagenturen sowie verschiedenen Fachabteilungen und Innendienstmitarbeiter. Die Allianz Suisse begleitet Kunden in unterschiedlichen Lebenssituationen und bietet Versicherungsprodukte unter anderem in den Bereichen Motorfahrzeug, Haushalt, Rechtsschutz, Vorsorge und Unternehmenskunden an.

Für die tägliche Betreuung der Kunden arbeiten Generalagenturen, Verkaufssupport, Fachabteilungen und weitere interne Stellen eng zusammen. Dabei spielen effiziente und kundenorientierte Prozesse eine wichtige Rolle, insbesondere bei der Bearbeitung von Motorfahrzeugversicherungen und der Ausstellung elektronischer Versicherungsnachweise.

Die Inspiration für diese Diplomarbeit entstand aus den Erfahrungen und Herausforderungen meiner täglichen Arbeit im Verkaufssupport der Allianz Suisse, Generalagentur Peter Kofmehl. Dabei stellte ich fest, dass die Ausstellung des elektronischen Versicherungsnachweises für Motorfahrzeuge immer wieder zu Verzögerungen, Missverständnissen und zusätzlichem Aufwand führt. Kunden müssen häufig telefonisch Kontakt aufnehmen, teilweise mehrfach, wenn Angaben fehlen oder Fehler im Versicherungsnachweis vorhanden sind. Zudem kommt es aufgrund fehlender Typenscheinnummern, fehlerhafter Angaben oder verspäteter Bonitätsprüfungen regelmässig zu Problemen im Prozess.

Ziel dieser Diplomarbeit ist es, den bestehenden Prozess umfassend zu analysieren, Schwachstellen zu identifizieren und konkrete Optimierungsvorschläge zu entwickeln. Dadurch sollen die Kundenzufriedenheit erhöht, Fehler reduziert und die Effizienz für die Allianz Suisse verbessert werden.

4.1.2.1 Experteninformation

Rémy Gehrig ist Kundendienstleiter und Verkaufsleiter der Allianz Suisse Generalagentur Peter Kofmehl. Als eidgenössisch diplomierter Versicherungsfachmann verfügt er über langjährige Erfahrung in der Versicherungsbranche sowie umfassende Fachkenntnisse in den Bereichen Kundenberatung, Policierung, Verkauf und Prozessmanagement. Aufgrund seiner Tätigkeit kennt er die Abläufe rund um Motorfahrzeugversicherungen und den elektronischen Versicherungsnachweis sehr gut und begleitet die Diplomarbeit als fachlicher Ansprechpartner. Zu seinen Aufgaben gehören die fachliche Beurteilung des Pflichtenhefts, die Definition der Anforderungen an die Arbeitsergebnisse sowie die Bewertung der vorgeschlagenen Optimierungsmassnahmen.

Vorname, Name: Rémy Gehrig

Beruf: Kundendienstleiter und Verkaufsleiter

Rolle/Funktion: eidg. Versicherungsfachmann

Adresse: Morgenstrasse 131b, 3018 Bern

E-Mail: remy.gehrig@allianz-suisse.ch

Telefon: +41 58 357 40 80



4.1.3 Sinn und Zweck des Projektes, Auslöser und Absichten

Der Auslöser für diese Diplomarbeit entstand aus meiner täglichen Tätigkeit im Verkaufssupport der Allianz Suisse. Der Sinn und Zweck dieser Arbeit besteht darin, Schwachstellen im aktuellen Prozess zu identifizieren und praxisnahe Verbesserungsvorschläge zu entwickeln. Die Arbeit soll aufzeigen, wie der Bestellprozess vereinfacht, Fehler reduziert und die Zusammenarbeit zwischen Kunden, Allianz Suisse und Strassenverkehrsamt verbessert werden kann. Ziel ist es, sowohl für die Allianz Suisse als auch für die Versicherungsnehmer einen Mehrwert zu schaffen.

4.1.4 Richtziel

Bis zum Abschluss dieser Diplomarbeit liegt für die Allianz Suisse AG eine umfassende und praxisorientierte Empfehlung zur Optimierung des Prozesses für die Erstellung und Übermittlung von elektronischen Versicherungsnachweisen (eVN) vor. Grundlage bildet eine systematische Analyse des bestehenden eVN-Prozesses zwischen der Allianz Suisse und den Strassenverkehrsämtern, bei welcher die relevanten Prozessbeteiligten, Anspruchsgruppen, Schnittstellen sowie Schwachstellen untersucht werden.

Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse werden mehrere Lösungsvarianten entwickelt und hinsichtlich Nutzens, Umsetzbarkeit, Risiken und Wirtschaftlichkeit beurteilt. Die bevorzugte Optimierungsvariante wird mittels einer Präferenzmatrix und einer Nutzwertanalyse bewertet und in einem konkreten Umsetzungskonzept ausgearbeitet. Zusätzlich werden Handlungsempfehlungen formuliert, welche eine effiziente und kundenorientierte Gestaltung des eVN-Prozesses unterstützen.

Die Arbeit soll aufzeigen, mit welchen konkreten Massnahmen Fehlerquellen reduziert, Bearbeitungszeiten verkürzt und die Zusammenarbeit zwischen Kunden, Allianz Suisse und den Strassenverkehrsämtern verbessert werden kann. Dadurch sollen sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Effizienz der internen Abläufe nachhaltig gesteigert werden.

4.1.5 Abnehmer

Abnehmer dieser Diplomarbeit ist die Allianz Suisse AG. Im betrieblichen Kontext richtet sich die Arbeit insbesondere an die Generalagentur Peter Kofmehl, den Verkaufssupport, die Beraterinnen und Berater sowie die beteiligten Fachabteilungen, welche im Prozess der Erstellung und Übermittlung von elektronischen Versicherungsnachweisen (eVN) involviert sind. Die Ergebnisse der Diplomarbeit sollen als Grundlage dienen, um den bestehenden eVN-Prozess zu analysieren, Optimierungspotenziale aufzuzeigen und konkrete Verbesserungsmassnahmen abzuleiten.

Darüber hinaus richtet sich die Arbeit an die verantwortlichen Entscheidungsträger der Allianz Suisse AG, welche über die mögliche Umsetzung der vorgeschlagenen Optimierungsmassnahmen entscheiden. Die gewonnenen Erkenntnisse sollen dazu beitragen, die Prozessqualität zu verbessern, Fehlerquellen zu reduzieren, die Effizienz der internen Abläufe zu steigern und die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu erhöhen.

4.2 Zielscheibe

Nr.	Endergebnis	Erfolgskriterien
1	Nach Abschluss des Projekts liegt eine vollständige Projektdokumentation im Format A4 vor.	Die Projektdokumentation wird am 9. November 2026 in PDF eingereicht und berücksichtigt die Inhalte gemäss Bewertungsraster. Zudem können keine Abweichungen zum 4-Phasenmodell (gemäss Vorlage „Dokumentation“) festgestellt werden.
2	Die Projektstruktur- und Projektablaufplanung sind erstellt und beschrieben.	Die Projektstruktur- und Projektablaufplanung sind klar definiert, logisch aufgebaut und in einer nachvollziehbaren Reihenfolge dargestellt sowie für die Dozenten verständlich dokumentiert.
3	Eine Analyse der Ausgangslage ist durchgeführt und beschrieben.	Für den Leser ist die Ausgangslage ohne Rückfragen verständlich beschrieben. Zudem können die Ideen für die Lösungsfindung (Variantenbildung) daraus entwickelt werden, ohne dass weitere Informationen eingeholt werden müssen.
4	Eine Risikoanalyse für das Projekt (Diplomarbeit) ist vollständig erstellt und beschrieben.	Die Risikoanalyse beinhaltet eine Analyse der 7 grössten Risiken, eine daraus folgende Risikomatrix und ein Massnahmenpaket für die 7 Risiken inkl. anschliessender Risikomatrix (Risikomatrix nach Massnahmen). Der gesamte Abschnitt und die darin enthaltenen Tabellen sind verständlich beschrieben.
5	Der aktuelle Ist-Prozess zur Erstellung und Übermittlung von elektronischen Versicherungsnachweisen ist grafisch und schriftlich dargestellt.	Sämtliche Prozessschritte, Verantwortlichkeiten und beteiligten Stellen sind vollständig dokumentiert und übersichtlich dargestellt.
6	Der eVN-Prozess wird unter Anwendung des St. Galler Management-Modells untersucht und beurteilt.	Die relevanten Anspruchsgruppen, Umweltsphären, Prozesse und Ordnungsmomente sind verständlich dargestellt und auf den eVN-Prozess bezogen.
7	Die Ursachen für Fehler und Verzögerungen im bestehenden Prozess sind identifiziert.	Die Ursachen sind klar beschrieben und nachvollziehbar aus der Analyse abgeleitet.
8	Eine Massnahmenliste zur Prozessverbesserung ist erstellt.	Die Massnahmen sind verständlich formuliert, strukturiert dargestellt und stehen in direktem Zusammenhang mit den identifizierten Schwachstellen.
9	Die relevanten Stakeholder des Prozesses sind identifiziert und analysiert.	Alle beteiligten Anspruchsgruppen sind klar aufgeführt und deren Anforderungen sowie Erwartungen verständlich beschrieben.
10	Eine Analyse des aktuellen Kommunikationsprozesses ist durchgeführt.	Die Kommunikationswege sind vollständig dokumentiert und hinsichtlich Effizienz und Fehleranfälligkeit verständlich bewertet.

11	Die Schnittstellen zwischen den beteiligten Systemen und Abteilungen sind analysiert.	Die wichtigsten Schnittstellen sind nachvollziehbar beschrieben und potenzielle Schwachstellen klar aufgezeigt.
12	Die relevanten Systeme, Teilsysteme, Umsysteme und Schnittstellen des eVN-Prozesses sind analysiert und beschrieben.	Die Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen den beteiligten Stellen sind verständlich dargestellt und potenzielle Risiken sowie Optimierungsmöglichkeiten werden aufgezeigt.
13	Mehrere Lösungsvarianten zur Prozessoptimierung sind ausgearbeitet.	Die Varianten sind klar beschrieben, praxisnah formuliert und für den Dozenten logisch nachvollziehbar dargestellt.
14	Die entwickelten Lösungsvarianten sind mittels Nutzwertanalyse bewertet und miteinander verglichen worden.	Die Bewertung erfolgt anhand definierter Kriterien und die Auswahl der bevorzugten Lösung wird objektiv und nachvollziehbar begründet.
15	Eine Risikoanalyse für die favorisierte Variante (Hauptvariante) ist vollständig erstellt und beschrieben.	Die Risikoanalysen beinhalten eine Analyse der 10 grössten Risiken, eine daraus folgende Risikomatrix und ein Massnahmenpaket für die 10 Risiken inkl. anschliessender Risikomatrix (Risikomatrix nach Massnahmen). Zudem werden die daraus abgeleiteten Massnahmen hinsichtlich Informieren, Schulen, Reduzieren, Absichern und Eliminieren klar und nachvollziehbar beschrieben Der gesamte Abschnitt und die darin enthaltenen Tabellen sind verständlich beschrieben.
16	Für die ausgewählte Optimierungsvariante wird eine Wirtschaftlichkeitsbeurteilung erstellt und ein konkretes Umsetzungskonzept ausgearbeitet.	Nutzen, Aufwand, Risiken und Umsetzbarkeit der vorgeschlagenen Lösung sind vollständig beurteilt. Das Umsetzungskonzept enthält realistische Massnahmen, Verantwortlichkeiten und Umsetzungsschritte für die praktische Einführung.
17	Ein Konzept zur Umsetzung der vorgeschlagenen Lösung ist erstellt.	Das Umsetzungskonzept ist realistisch, verständlich formuliert und enthält klare Schritte zur praktischen Umsetzung.
18	Eine SWOT-Analyse (Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken) des bestehenden sowie des optimierten Prozesses ist erstellt.	Die SWOT-Analyse ist klar strukturiert, inhaltlich vollständig und nachvollziehbar. Die vier Bereiche (Stärken, Schwächen, Chancen, Risiken) sind verständlich beschrieben und zeigen konkrete Erkenntnisse in Bezug auf die Prozessoptimierung sowie deren Auswirkungen für das Unternehmen und die Kunden.
19	Eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse der Arbeit ist erstellt.	Die zentralen Erkenntnisse sind klar, verständlich und übersichtlich zusammengefasst.

20	Die Projektüberwachung und die Evaluation der Zielerreichung werden umfassend ausgearbeitet.	Die Projektüberwachung wird mit Hilfe des Projektablaufplans klar reflektiert und der Vergleich mit Soll- und Ist-Zustand beschrieben. Zudem wird die Evaluation der Zielerreichung anhand der Gegenüberstellung der Zielscheibe mit dem Endergebnis klar verglichen und beschrieben. Bei Nichterreichung der Ziele werden diese klar begründet und argumentiert.
21	Die Reflexion, Lessons learnt und Ausblick wird umfassend beschrieben.	Die Reflexion, die Lessons Learned sowie der Ausblick sind verständlich und übersichtlich dargestellt. Dabei werden mindestens fünf wichtige Erkenntnisse aufgezeigt, die für zukünftige Projekte relevant sind und entsprechend begründet werden. Der Ausblick zeigt zudem auf, welche nächsten Schritte sinnvoll sind und wie das weitere Vorgehen aussehen kann.
22	Es liegt ein strukturiertes Kapitel mit den Verzeichnissen inkl. den Literatur- und Quellenangaben vor.	Im Kapitel mit den Verzeichnissen liegt ein ausführliches Verzeichnis der Abbildungen, Tabellen, Diagramme, Abkürzungen und Quellen vor.
23	Die Diplomarbeit wird nach den Vorgaben präsentiert.	In der Diplomarbeitspräsentation werden gem. separatem Schreiben alle geforderten Inhalte innerhalb von 15 Minuten verständlich präsentiert. Sämtliche Vorgaben zu den Inhalten, Zeit und Umfang der Präsentation werden berücksichtigt und eingehalten. Die Fragen zur Diplomarbeit können verständlich beantwortet werden.

Tabelle 2 Zielscheibe

5 Projektplanung

5.1 Vorgehensmodell

5.1.1 Phasen des Vorgehensmodells

Projektinitialisierung

In der Projektinitialisierung werde ich das Thema meiner Diplomarbeit definieren und die Ausgangslage beschreiben. Basierend von meinen Erfahrungen im Verkaufssupport der Allianz Suisse werde ich die bestehenden Herausforderungen im eVN-Prozess analysieren und die Problemstellung konkret formulieren. Anschliessend werde ich das Pflichtenheft erstellen, die Projektziele festlegen sowie die Zielscheibe mit den Endergebnissen und Erfolgskriterien ausarbeiten. Diese Phase dient dazu, die Grundlage für die weitere Bearbeitung der Diplomarbeit zu schaffen.

Planung

In der Planungsphase werde ich die notwendigen Projektmanagementinstrumente erstellen, um die strukturierte Durchführung meiner Diplomarbeit sicherzustellen. Dazu gehören die Projektstrukturplanung, die Projektablaufplanung, die Kommunikationsplanung sowie die Risikoanalyse. Zudem werde ich mögliche Risiken identifizieren und geeignete Massnahmen zur Risikominimierung festlegen. Ziel dieser Phase ist es, die Arbeit zeitlich und organisatorisch zu planen und einen klaren Ablauf bis zur Abgabe sicherzustellen.

Realisierung

In der Realisierungsphase werde ich den bestehenden eVN-Prozess analysieren und die wichtigsten Schwachstellen identifizieren. Dazu werde ich den aktuellen Ist-Prozess untersuchen, eine Systemdarstellung erstellen, das St. Galler Management-Modell anwenden sowie eine Stakeholder- und Kommunikationsanalyse durchführen. Ergänzend dazu werde ich ein Interview mit dem Strassenverkehrsamt (StVA) führen, um zusätzliche Erkenntnisse aus externer Sicht zu gewinnen. Zusätzlich werde ich eine Umfrage bei Mitarbeitenden, Kunden und Dozenten durchführen, um unterschiedliche Perspektiven auf den bestehenden Prozess zu erfassen. Auf Basis dieser Erkenntnisse werde ich verschiedene Lösungsvarianten entwickeln und miteinander vergleichen. Anschliessend werde ich mittels Präferenzmatrix und Nutzwertanalyse die geeignetste Variante auswählen und detailliert ausarbeiten. Dabei stehen insbesondere die Reduktion von Fehlern, die Verkürzung der Bearbeitungszeit sowie die Verbesserung der Kundenzufriedenheit und Prozesseffizienz im Vordergrund.

Abschluss

In der Abschlussphase werde ich die Ergebnisse meiner Arbeit zusammenfassen und kritisch reflektieren. Dabei werde ich die Zielerreichung anhand der definierten Erfolgskriterien überprüfen sowie die wichtigsten Erkenntnisse und Erfahrungen aus dem Projekt festhalten. Zusätzlich werde ich einen Ausblick auf mögliche Weiterentwicklungen und zukünftige Optimierungsmöglichkeiten geben. Die Abschlussphase endet mit der Fertigstellung der Diplomarbeit, der Abgabe der Dokumentation sowie der Präsentation der Ergebnisse.

Die Projektüberwachung wird während der gesamten Dauer der Diplomarbeit erfolgen und alle Projektphasen begleiten. Dabei werde ich regelmässig überprüfen, ob die geplanten Termine und Ziele eingehalten werden. Abweichungen vom Projektplan werde ich frühzeitig erkennen und wenn nötig entsprechende Gegenmassnahmen einleiten. Zudem werde ich den Projektfortschritt laufend mit den definierten Zielen vergleichen, um sicherzustellen, dass die Diplomarbeit termingerecht und in der geforderten Qualität abgeschlossen werden kann.

5.2 Projektstrukturplanung

Die Projektstrukturplanung dient dazu, das Gesamtprojekt in einzelne Teilaufgaben und Arbeitspakete zu unterteilen. Dadurch wird das Projekt übersichtlich dargestellt und die verschiedenen Aufgaben können den jeweiligen Projektphasen zugeordnet werden. Die Projektstrukturplanung bildet die Grundlage für die spätere Projektablaufplanung und unterstützt eine strukturierte Bearbeitung der Diplomarbeit.
Die Projektstrukturplanung orientiert sich am Vier-Phasen-Modell der TEKO und gliedert das Projekt in die vier Hauptphasen Initialisierung, Planung, Realisierung und Abschluss.
In der Initialisierungsphase werden die Grundlagen für das Projekt geschaffen. Dazu gehören die Themeneingabe, das Kompetenzprofil sowie das Pflichtenheft. Ergänzend werden in dieser Phase die Zielscheibe sowie die Endergebnisse und Erfolgskriterien definiert.
Die Planungsphase umfasst die Erstellung der Projektablaufplanung, der Projektstrukturplanung, der Kommunikationsplanung sowie der Risikoanalyse für die Diplomarbeit. Diese Arbeitsschritte dienen dazu, das Projekt organisatorisch und zeitlich vorzubereiten.
Den grössten Teil der Arbeit bildet die Realisierungsphase. In dieser Phase werden die verschiedenen Analysen durchgeführt und ausgewertet. Dazu gehören die Analyse der Ausgangslage, die Analyse des aktuellen Ist-Prozesses, die Schnittstellenanalyse, die Stakeholderanalyse sowie die Analyse des aktuellen Kommunikationsprozesses. Auf Grundlage dieser Erkenntnisse erfolgt anschliessend die Variantenbildung. Danach werden die Lösungsvarianten bewertet und die geeignetste Variante ausgewählt. Für die favorisierte Variante werden zusätzlich eine Nutzwertanalyse, eine Präferenzmatrix, eine Risikoanalyse der Hauptvariante sowie eine SWOT-Analyse erstellt. Abschliessend erfolgen die Wirtschaftlichkeitsanalyse und die Ausarbeitung eines konkreten Umsetzungskonzepts.
In der Abschlussphase werden die Projektüberwachung, die Evaluation der Zielerreichung, die Reflexion des Projektverlaufs, die Lessons Learned sowie der Ausblick auf mögliche Weiterentwicklungen erarbeitet. Zudem gehören die Abgabe und die Präsentation der Diplomarbeit zu dieser Phase.
Die orange dargestellten Unterpunkte dienen vor allem der detaillierten Gliederung der einzelnen Hauptbereiche. Sie helfen dabei, die verschiedenen Themen innerhalb der Analysen, der Variantenbewertung sowie der fachlichen Ausarbeitung besser zu strukturieren. Dadurch wird die Arbeit übersichtlicher und die Bearbeitung der einzelnen Themen kann systematisch erarbeitet werden. Die Projektstrukturplanung zeigt die wichtigsten Aufgaben des Projekts und macht deutlich, wie die einzelnen Arbeitsschritte zum Erfolg der Diplomarbeit beitragen.

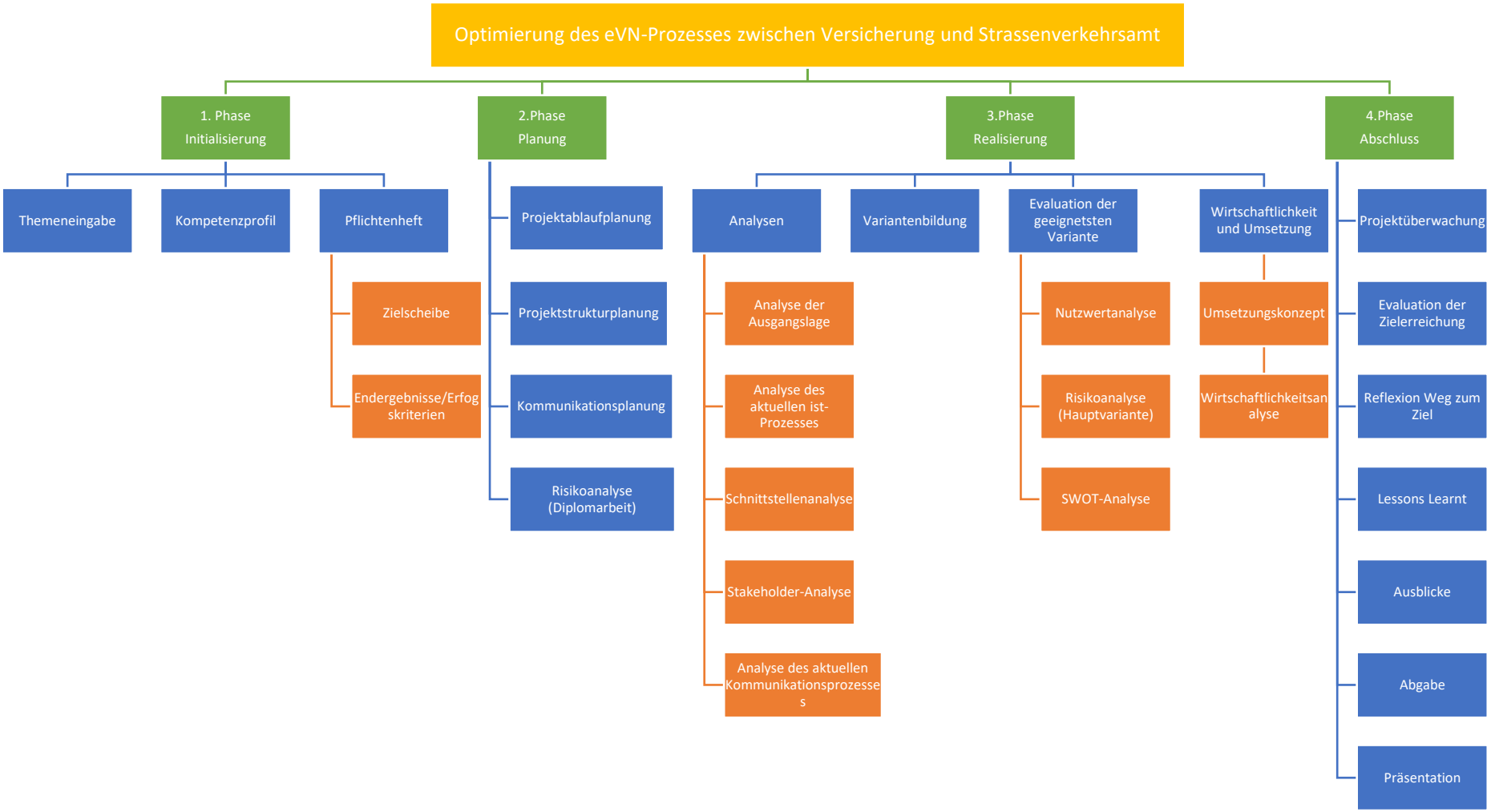


Tabelle 3 Projektstrukturplanung

5.3 Projektablaufplanung

Die Projektablaufplanung zeigt, in welcher Reihenfolge die einzelnen Aufgaben bearbeitet wurden und wann diese innerhalb der verschiedenen Projektphasen stattgefunden haben. Ziel der Planung war es, die Diplomarbeit strukturiert zu organisieren und sicherzustellen, dass alle Arbeiten innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens abgeschlossen werden können. Die Planung orientiert sich am Vier-Phasen-Modell der TEKO und unterteilt das Projekt in die Phasen Initialisierung, Planung, Realisierung und Abschluss.
In der Phase der Projektinitialisierung wurden die Themeneingabe, das Kompetenzprofil sowie das Pflichtenheft erstellt. Anschliessend wurden in der Planungsphase die Projektablaufplanung, die Projektstrukturplanung, die Kommunikationsplanung sowie die Risikoanalyse für die Diplomarbeit erarbeitet. Diese Arbeiten dienten als Grundlage für die weitere Bearbeitung des Projekts.
Den grössten Teil der Diplomarbeit ist die Realisierungsphase. In dieser Phase wurden die Analyse des aktuellen eVN-Prozesses, die Stakeholderanalyse, die Kommunikationsanalyse, die Variantenbildung sowie die Evaluation der geeignetsten Lösungsvariante durchgeführt. Danach erfolgte die detaillierte Ausarbeitung der favorisierten Variante «Allianz GPT» mit der Nutzwertanalyse, der Präferenzmatrix, der SWOT-Analyse, der Risikoanalyse, der Wirtschaftlichkeitsbeurteilung sowie dem Umsetzungskonzept.
In der Abschlussphase werden die Projektüberwachung, die Evaluation der Zielerreichung, die Reflexion des Projektverlaufs, die Lessons Learnt sowie der Ausblick auf mögliche Weiterentwicklungen erstellt. Den Abschluss des Projekts bilden die Abgabe der Diplomarbeit und die Präsentation der Ergebnisse.
Bei der Erstellung der Projektablaufplanung wurden bewusst nicht alle Elemente der Projektstrukturplanung übernommen. Insbesondere die orange dargestellten Unterpunkte wurden nicht separat in die Ablaufplanung aufgenommen. Diese dienten vor allem dazu, die Hauptthemen der Arbeit, wie die Analysen, die Variantenbildung, die Evaluation der geeignetsten Variante sowie die wirtschaftliche und die Ausarbeitung, genauer zu strukturieren. Sie halfen mir dabei, die einzelnen Themen besser zu planen und während der Bearbeitung den Überblick zu behalten. Um die Projektablaufplanung übersichtlich und verständlich zu gestalten, wurden darin nur die wichtigsten Oberthemen, Aufgaben und Projektphasen aufgenommen. Die detaillierten Unterthemen wurden innerhalb der jeweiligen Hauptbereiche bearbeitet und deshalb nicht separat dargestellt.

Meilensteine

Zur Überwachung des Projektfortschritts wurden verschiedene Meilensteine definiert. Diese markieren wichtige Zwischenergebnisse und ermöglichten eine laufende Kontrolle des Projektstandes.

Meilen-stein	Termin	Beschreibung
M1	23.09.2026	Abschluss der Projektinitialisierung mit Themeneingabe, Kompetenzprofil und Pflichtenheft.
M2	11.10.2026	Abschluss der Analysephase mit Analyse der Ausgangslage, Ist-Prozess, Schnittstellen-, Stakeholder- und Kommunikationsanalyse.
M3	03.11.2026	Abschluss der Evaluation der geeignetsten Variante inklusive Nutzwertanalyse, Risikoanalyse der Hauptvariante und SWOT-Analyse.
M4	03.11.2026	Abschluss der fachlichen Ausarbeitung inklusive Umsetzungskonzept und Wirtschaftlichkeitsanalyse.
M5	30.11.2026	Präsentation der Diplomarbeit gemäss Projektplanung.

Tabelle 4 Meilensteine

Wichtige Meilensteine waren der Abschluss der Analysephase und das Interview mit dem Strassenverkehrsamt Bern. Die gewonnenen Erkenntnisse dienten als Grundlage für die weitere Bearbeitung der Arbeit. Mit der Nutzwertanalyse konnte die Variante «Allianz GPT» als bevorzugte Lösung ausgewählt werden. Das Umsetzungskonzept war der letzte wichtige Schritt vor dem Projektabschluss und der Abgabe der Diplomarbeit.

Projektname	Optimierung des eVN-Prozesses zwischen Versicherung und Strassenverkehrsamt
Projektteam	Thadzagini Kandiah
Startdatum	14. September 2026, 17:30 Uhr
Enddatum	09. November 2026, 23:59 Uhr

Aufgaben	Verantwortung	Start	Ende	Wochen	Status	KW38	KW39	KW40	KW41	KW42	KW43	KW44	KW45	KW46
Projektinitialisierung														
Themeneingabe	Thadzagini	01.05.26	22.06.26		Abgeschlossen									
Kompetenzprofil	Thadzagini	01.07.26	17.08.26		Abgeschlossen									
Pflichtenheft	Thadzagini	01.07.26	13.09.26		Abgeschlossen									
Projektplanung														
Projektablaufplanung	Thadzagini	24.07.206	13.09.26		Abgeschlossen									
Projektstrukturplanung	Thadzagini	24.07.26	13.09.26		Abgeschlossen									
Kommunikationsplanung	Thadzagini	14.09.26	21.09.26		Abgeschlossen									
Risikoanalyse (Diplomarbeit)	Thadzagini	14.09.26	27.09.26		Abgeschlossen									
Projektrealisierung														
Analyse der Ausgangslage	Thadzagini	28.09.26	11.10.26		Abgeschlossen									
Ist-Prozess eVN analysieren	Thadzagini	28.09.26	11.10.26		Abgeschlossen									
Schnittstellenanalyse	Thadzagini	28.09.26	11.10.26		Abgeschlossen									
Stakeholderanalyse	Thadzagini	28.09.26	11.10.26		Abgeschlossen									
Analyse der aktuellen Kommunikationsproze	Thadzagini	28.09.206	11.10.26		Abgeschlossen									
Variantenbildung	Thadzagini	28.09.26	11.10.26		Abgeschlossen									
Evaluation der geeignetsten Variante	Thadzagini	28.09.26	11.10.26		Abgeschlossen									
Nutzwertanalyse	Thadzagini	12.10.26	02.11.26		Abgeschlossen									
Risikoanalyse (Hauptvariante)	Thadzagini	12.10.26	02.11.26		Abgeschlossen									
SWOT-Analyse	Thadzagini	12.10.26	02.11.26		Abgeschlossen									
Umsetzungskonzept	Thadzagini	12.10.26	02.11.26		Abgeschlossen									
Wirtschaftlichkeitsanalyse	Thadzagini	12.10.26	02.11.26		Abgeschlossen									
Projektabschluss														
Projektüberwachung	Thadzagini	02.11.26	09.11.26		Abgeschlossen									
Evaluation der Zielerreichung	Thadzagini	02.11.26	09.11.26		Abgeschlossen									
Reflexion Weg zum Ziel	Thadzagini	02.11.26	09.11.26		Abgeschlossen									
Lessons Learnt	Thadzagini	02..11.2026	09.11.26		Abgeschlossen									
Präsentation	Thadzagini	20.11.26	21.11.26		In Bearbeitung									
Abgabe		**15. Sep**	**09. Nov**		Abgeschlossen									

Abbildung 1 Projektablaufplanung

5.4 Kommunikationsplanung

Eine strukturierte Kommunikation ist für den Erfolg dieser Diplomarbeit von grosser Bedeutung. Da verschiedene interne und externe Anspruchsgruppen in den eVN-Prozess eingebunden sind, ist ein regelmässiger Informationsaustausch notwendig, um relevante Informationen rechtzeitig einzuholen, die Ergebnisse zu prüfen und die entwickelten Lösungsansätze praxisnah auszuarbeiten.

Der Austausch mit dem Diplomlehrer der TEKO dient insbesondere der fachlichen Unterstützung sowie der Überprüfung des Projektfortschritts, durch regelmässige Rückmeldungen und Besprechungen kann sichergestellt werden, dass die Arbeit den Anforderungen entspricht und offene Fragen frühzeitig geklärt werden. Mit Mitarbeitenden der Allianz Suisse, insbesondere aus dem Verkaufssupport und dem Aussendienst werden Erfahrungen aus dem Arbeitsalltag sowie bestehende Herausforderungen im eVN-Prozess besprochen. Diese Informationen bilden eine wichtige Grundlage für die Analyse des Ist-Zustands sowie für die Entwicklung geeigneter Optimierungsmassnahmen. Zusätzlich wird der Austausch mit Fachabteilungen und der IT genutzt, um technische Möglichkeiten, bestehende Systeme sowie die Umsetzbarkeit der favorisierten Lösung Allianz GPT zu beurteilen. Dadurch kann sichergestellt werden, dass die entwickelten Varianten nicht nur fachlich sinnvoll, sondern auch technisch realisierbar sind.

Eine besondere Bedeutung kommt dem Strassenverkehrsamt Bern zu. Als wichtiger Partner im eVN-Prozess liefert das Strassenverkehrsamt wertvolle Informationen zu Herausforderungen, Fehlerquellen und Anforderungen aus behördlicher Sicht. Die gewonnenen Erkenntnisse helfen dabei, den Prozess ganz zu betrachten und die Auswirkungen möglicher Optimierungen besser einschätzen zu können. Darüber hinaus werden die Bedürfnisse und Erwartungen von Kunden sowie Garagisten berücksichtigt. Diese Anspruchsgruppen stehen im direkten Kontakt mit dem eVN-Prozess und sind von dessen Qualität, Geschwindigkeit und Benutzerfreundlichkeit unmittelbar betroffen. Ihre Anforderungen fliessen daher in die Bewertung und Entwicklung der Lösungsvarianten ein.

Zum Abschluss des Projekts werden die Ergebnisse der Arbeit den relevanten Anspruchsgruppen präsentiert. Dabei wird insbesondere die favorisierte Variante Allianz GPT vorgestellt und hinsichtlich Nutzens, Risiken, Chancen und Umsetzbarkeit erklärt. Die Kommunikationsplanung stellt somit sicher, dass alle relevanten Beteiligten zum richtigen Zeitpunkt in den Projektverlauf einbezogen werden und die notwendigen Informationen für die erfolgreiche Bearbeitung der Diplomarbeit zur Verfügung stehen.

Anspruchsgruppe	Zweck / Inhalt	Kanal	Zeitpunkt	Verantwortung
Diplomlehrer (Thomas Wehren)	Projektfortschritt, methodische Fragen, Feedback und Abstimmung zur Diplomarbeit.	E-Mail / persönliche Besprechung ia TEAMS	Bei Meilensteinen und bei Bedarf	Thadzagini Kandiah
Allianz Suisse / Generalagentur Peter Kofmehl	Informationen zum Projekt, Analyse des bestehenden eVN-Prozesses, Praxiserfahrungen und Abstimmung der Lösungsansätze.	Persönlich / Teams / E-Mail	Während Analyse und Variantenentwicklung	Thadzagini Kandiah
Verkaufssupport / Berater Allianz	Erfahrungen mit dem eVN-Prozess, Schwachstellen, Fehlerquellen, Rückfragen und Bewertung möglicher Optimierungen.	Umfrage / Gespräche	Während der Analysephase	Thadzagini Kandiah
Fachabteilungen / IT Allianz	Technische Anforderungen, Systemmöglichkeiten, Schnittstellen, Datenschutz und Umsetzbarkeit von Aden Varianten.	Teams / E-Mail / Gespräche	Bei Ausarbeitung der Lösungsvariante	Thadzagini Kandiah
Strassenverkehrsamt Bern	Anforderungen an eVN, bestehende Probleme, Schnittstellen und Beurteilung der praktischen Umsetzbarkeit.	Telefon / Interview / E-Mail /Teams	Während Analyse und Variantenbildung	Thadzagini Kandiah
Kunden / Garagisten	Bedürfnisse und Anforderungen an einen einfachen, schnellen und fehlerfreien eVN-Prozess.	Erkenntnisse aus Prozessanalyse / Rückmeldungen	Während der Analyse	Thadzagini Kandiah
TEKO	Vorstellung der Ergebnisse, favorisierte, Nutzen, Risiken und Umsetzungsempfehlungen.	Diplomarbeit / Präsentation	Projektabschluss	Thadzagini Kandiah

Tabelle 5 Kommunikationsplanung

5.5 Risikoanalyse

Im Rahmen meiner Diplomarbeit habe ich eine Risikoanalyse durchgeführt, um mögliche Risiken zu identifizieren, welche die termingerechte und qualitativ hochwertige Fertigstellung meiner Arbeit bis zum Abgabetermin gefährden könnten. Das Ziel dieser Analyse war es, potenzielle Probleme frühzeitig zu erkennen und geeignete Massnahmen zur Risikominimierung festzulegen.

Zu Beginn habe ich zehn mögliche Risiken identifiziert. Dazu gehören unter anderem Krankheit vor dem Abgabetermin, fehlende Motivation, technische Probleme mit dem Laptop, Datenverlust sowie Zeitmangel aufgrund beruflicher und privater Verpflichtungen. Ebenfalls berücksichtigt habe ich Risiken wie falsch verstandene Anforderungen, fehlende Quellen, private Ereignisse, Motivationstiefs während der Bearbeitung sowie mögliche Formatierungs- oder Abgabefehler.

Anschliessend habe ich die Risiken hinsichtlich ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit und ihrer möglichen Auswirkungen bewertet. Dabei wurde ersichtlich, dass insbesondere Krankheit, Zeitmangel und das Aufschieben von Aufgaben einen wesentlichen Einfluss auf die erfolgreiche Fertigstellung meiner Diplomarbeit haben können. Bereits bestehende Massnahmen wie eine grobe Zeitplanung, die Nutzung von OneDrive zur Datensicherung sowie der regelmässige Austausch mit dem Dozenten tragen bereits dazu bei, die Risiken zu reduzieren.

In einem weiteren Schritt habe ich zusätzliche Massnahmen definiert, um die Risiken weiter zu minimieren. Dazu zählen unter anderem die Einplanung einer Zeitreserve von zwei Wochen, die Festlegung von wöchentlichen Meilensteinen, regelmässige Datensicherungen, fixe Arbeitsblöcke im Kalender sowie die frühzeitige Einholung von Feedback. Durch diese Massnahmen konnten mehrere Risiken deutlich reduziert und teilweise von der Kategorie «Unerwünscht» auf «Tolerabel» oder sogar «Vernachlässigbar» gesenkt werden.

Die Risikoanalyse hat mir gezeigt, wie wichtig eine sorgfältige Planung und kontinuierliche Kontrolle während der Erstellung einer Diplomarbeit sind. Durch das frühzeitige Erkennen möglicher Risiken und die Definition von geeigneten Gegenmassnahmen kann ich die Wahrscheinlichkeit einer erfolgreichen und fristgerechten Abgabe deutlich erhöhen. Gleichzeitig konnte ich meine Fähigkeiten in den Bereichen Planung, Organisation und Risikomanagement weiterentwickeln und vertiefen.

Risikogruppen

Vernachlässigbar

Risiko ist vernachlässigbar. Es sind keine zusätzlichen Massnahmen erforderlich, allerdings muss das Risiko regelmässig überprüft werden.

Tolerabel

Risiko kann akzeptiert werden. Massnahmen zur Risikominderung sind – sofern verhältnismässig – erforderlich. Das Risiko muss regelmässig überprüft werden.

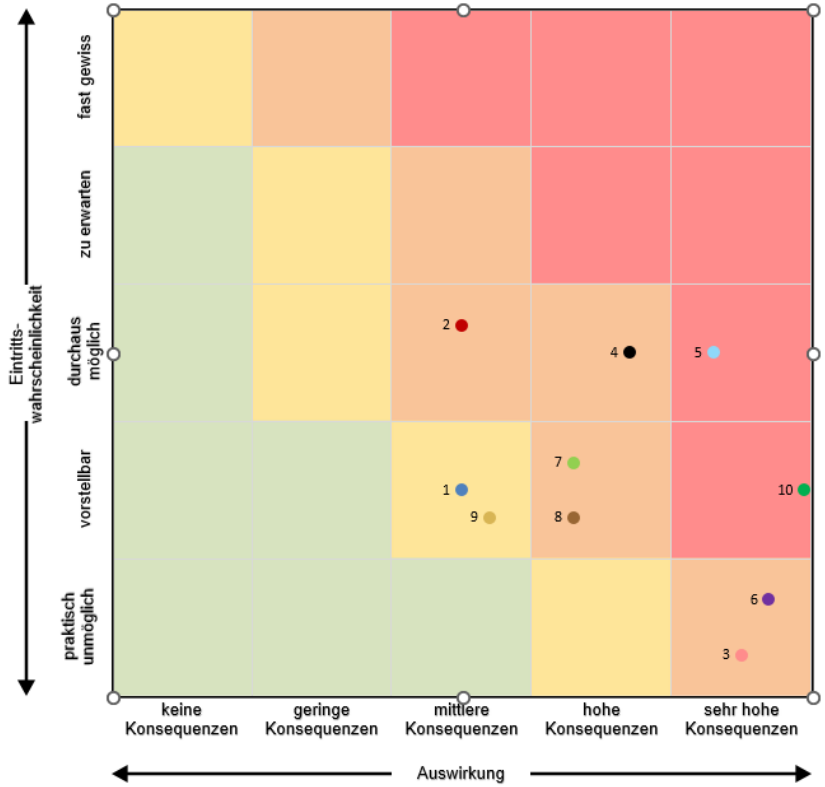
Unerwünscht

Risiko kann höchstens unter Auflagen akzeptiert werden. Massnahmen zur Risikominderung sind –sofern verhältnismässig – erforderlich. Das Risiko muss regelmässig überprüft werden.

Intolerabel

Risiko kann nicht akzeptiert werden und muss gelindert werden, soweit dies durch das Unternehmen möglich ist. Sofort-Massnahmen sind erforderlich. Das Risiko muss regelmässig überprüft werden.

Risikomatrix mit bestehenden Massnahmen



Risikomatrix mit neu definierten Massnahmen

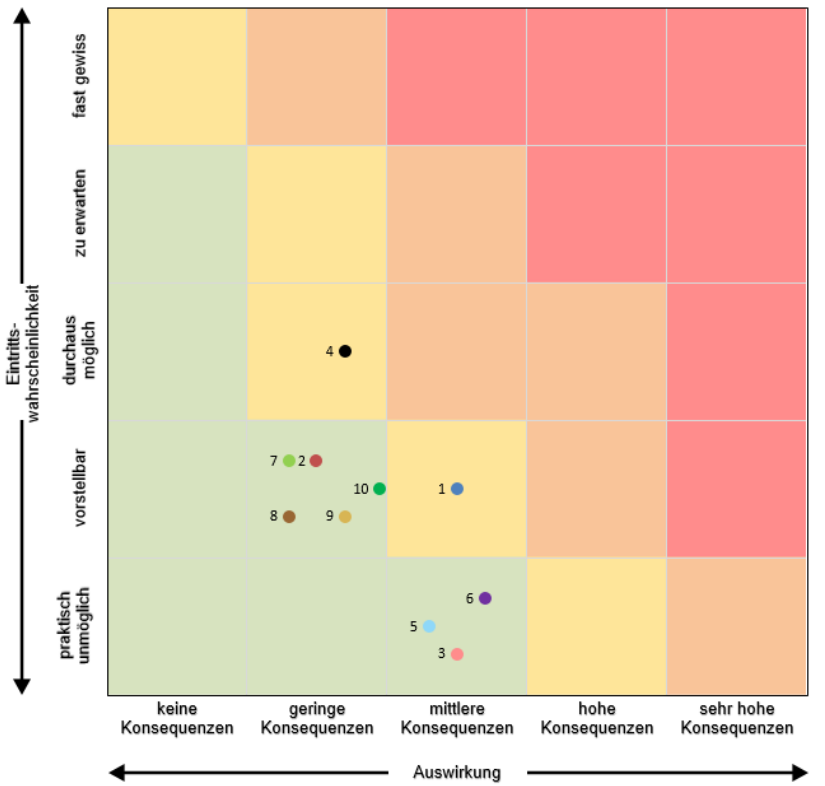


Abbildung 2 Risikoanalyse Diplomarbeit

Nr.	Risiko	Eintritts-wahr-scheinlichkeit	Auswirkung	Risikokate-gorie	Mögliche Auswirkungen	Massnahme zur Risiko-minimierung	Neue Kategorie
1	Krankheit vor Ab-gabe	Durchaus möglich	Hohe Konse-quenzen	Uner-wünscht	Zeitverlust, Verzögerung der Fertigstellung	2 Wochen Zeitreserve einplanen	Tolerabel
2	Fehlende Motiva-tion	Durchaus möglich	Mittlere Kon-sequenzen	Uner-wünscht	Zeitdruck und Qualitätsver-lust	Wöchentliche Meilen-steine festlegen	Vernachlässigbar
3	Technischer De-fekt des Laptops	Vorstellbar	Sehr hohe Konsequen-zen	Uner-wünscht	Datenverlust und Arbeitsun-terbruch	OneDrive Backup und USB-Stick	Vernachlässigbar
4	Zu wenig Zeit auf-grund von Arbeit und Studium	Durchaus möglich	Hohe Konse-quenzen	Uner-wünscht	Unvollständige Kapitel und Zeitdruck	Schreib- und Lernblö-cke reservieren	Tolerabel
5	Anforderungen falsch verstanden	Durchaus möglich	Hohe Konse-quenzen	Uner-wünscht	Überarbeitungen und Zeit-verlust	Regelmässige Rück-sprache mit Dozenten	Vernachlässigbar
6	Datenverlust	Vorstellbar	Sehr hohe Konsequen-zen	Uner-wünscht	Verlust bereits erarbeiteter Inhalte	Automatische Datensi-cherung	Vernachlässigbar
7	Fehlende Quellen	Vorstellbar	Mittlere Kon-sequenzen	Tolerabel	Verzögerungen bei der Er-stellung	Quellen frühzeitig sam-meln	Vernachlässigbar
8	Private Ereignisse	Vorstellbar	Hohe Konse-quenzen	Uner-wünscht	Arbeitsunterbruch und Ver-zögerungen	Zusätzliche Zeitreserve	Tolerabel
9	Motivationstief	Durchaus möglich	Mittlere Kon-sequenzen	Uner-wünscht	Produktivitätsverlust	Arbeit in kleine Teilziele aufteilen	Vernachlässigbar
10	Formatierungs- oder Abgabefeh-ler	Vorstellbar	Hohe Konse-quenzen	Uner-wünscht	Punktabzug oder verspätete Einreichung	Korrekturlesen vor Ab-gabe	Vernachlässigbar

Tabelle 6 Risikoliste Diplomarbeit

6 Projektrealisierung

Nach der Projektinitialisierung und Projektplanung beginnt nun die Projektrealisierung. In dieser Phase werden die erarbeiteten Analysen durchgeführt, Schwachstellen des bestehenden eVN-Prozesses identifiziert und mögliche Optimierungsmassnahmen entwickelt. Ziel ist es, praxisnahe Lösungsvarianten zu erarbeiten, welche die Zusammenarbeit zwischen der Allianz Suisse, den Kunden sowie den Strassenverkehrsämtern verbessern.

Im Rahmen der Projektrealisierung wird der aktuelle Ist-Prozess, die beteiligten Anspruchsgruppen, die Kommunikationswege sowie die relevanten Schnittstellen untersucht. Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse werden verschiedene Lösungsvarianten entwickelt und bewertet. Anschliessend wird die geeignetste Variante mittels Präferenzsmatrix und einer Nutzwertanalyse ausgewählt und detailliert ausgearbeitet. Dabei stehen insbesondere die Reduktion von Fehlern, die Verkürzung von Bearbeitungszeiten sowie die Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Prozesseffizienz im Vordergrund

Während der gesamten Projektrealisierung wird darauf geachtet, dass die vorgeschlagenen Optimierungsmassnahmen realistisch, wirtschaftlich und im Umfeld der Allianz Suisse umsetzbar sind. Die Ergebnisse dieser Phase bilden die Grundlage für die anschliessende Ausarbeitung des Umsetzungskonzepts sowie für die Bewertung der favorisierten Lösungsvariante.

6.1 Analyse

Der elektronische Versicherungsnachweis (eVN) ist eine zentrale Voraussetzung für die Zulassung oder Wiedereinlösung eines Fahrzeugs beim Strassenverkehrsamt. Er dient als Bestätigung, dass für das entsprechende Fahrzeug eine gültige Motorfahrzeug-Haftpflichtversicherung besteht. Der eVN wird elektronisch durch die Versicherungsgesellschaft erstellt und direkt an das zuständige Strassenverkehrsamt übermittelt. Dadurch entfällt der frühere papierbasierte Versicherungsnachweis und die Abwicklung erfolgt vollständig digital.

Der aktuelle eVN-Prozess beginnt mit dem Bedarf des Kunden. Ein elektronischer Versicherungsnachweis wird beispielsweise bei einem Fahrzeugwechsel, einem Fahrzeugneukauf, einem Halterwechsel, einer Wiedereinlösung oder bei einem Kantonswechsel benötigt. Die Bestellung kann durch den Kunden selbst, eine Garage, einen Autoverkäufer oder einen Berater ausgelöst werden. Bereits in dieser Phase zeigt sich eine erste Herausforderung, da unterschiedliche Bestellwege genutzt werden und dadurch Mehrfache Datenerfassung sowie unvollständige Angaben entstehen können.

Nach der Bestellung erfolgt die Erfassung der Fahrzeug- und Halterdaten. Dabei werden sämtliche relevanten Informationen wie Fahrzeugdaten, Kontrollschild, Bonität, Halterangaben, Leasinginformationen sowie der Grund für die Einlösung erfasst und überprüft. Die Daten müssen mit den vorhandenen Fahrzeugunterlagen übereinstimmen. Fehlerhafte oder unvollständige Angaben führen häufig zu Rückfragen und Verzögerungen im weiteren Prozessverlauf.

Im nächsten Schritt erfolgt die interne Prüfung innerhalb der Allianz Suisse. Dabei wird abgeklärt, ob die versicherungstechnischen Voraussetzungen für die Ausstellung des eVN erfüllt sind. Zusätzlich werden Bonitätsprüfungen, Deckungsabklärungen sowie allfällige Spezialfälle (kritisches Risko oder unerwünschtes Risiko) beurteilt. Falls Informationen fehlen oder weitere Abklärungen notwendig sind, erfolgt eine Kommunikation zwischen Berater, Verkaufssupport und den zuständigen Fachabteilungen. Diese Schnittstellen erhöhen die Bearbeitungszeit und stellen eine potenzielle Fehlerquelle dar.

Nach erfolgreicher Prüfung wird der elektronische Versicherungsnachweis durch die Allianz Suisse erstellt. Obwohl dieser Prozessschritt technisch automatisiert ist, können fehlerhafte Angaben oder offene Abklärungen die Erstellung oder Übermittlung des eVN verzögern. Zudem ist für Kunden und

Mitarbeitende nicht immer unmittelbar ersichtlich, ob die Übermittlung erfolgreich durchgeführt wurde (pendent oder gesendet).

Nach der Übermittlung ruft das Strassenverkehrsamt den elektronischen Versicherungsnachweis ab und prüft die Übereinstimmung der Daten mit den vorhandenen Fahrzeug- und Halterinformationen. Stimmen die Daten nicht überein, wurde ein falscher Einlösungsgrund gewählt oder sind Fahrzeug- beziehungsweise Personendaten fehlerhaft erfasst, kann die Einlösung des Fahrzeugs nicht durchgeführt werden. In solchen Fällen müssen die Angaben überprüft und korrigiert werden. Je nach Situation ist zudem die Ausstellung einer neuen eVN erforderlich, was zu zusätzlichem Aufwand und Verzögerungen im Prozess führt.

Für die Kunden bedeutet dies häufig einen erheblichen Mehraufwand. Sie müssen das Strassenverkehrsamt verlassen, erneut Kontakt mit der Allianz Suisse aufnehmen und das Problem schildern. Je nach Auslastung entstehen zusätzliche Wartezeiten am Telefon oder auf anderen Kommunikationskanälen. Nach der Korrektur der Angaben müssen die Kunden anschliessend wieder zum Strassenverkehrsamt zurückkehren und sich erneut in die Warteschlange anstehen.

Auch für die Allianz Suisse entsteht dadurch zusätzlicher Aufwand. Die Mitarbeitenden im Verkaufssupport oder im Kundenservice müssen den Fall erneut prüfen, die Kundendaten kontrollieren, die Fehlerursache identifizieren und gegebenenfalls fehlende Informationen beim Kunden einholen. Anschliessend muss ein neuer oder korrigierter elektronischer Versicherungsnachweis erstellt und erneut an das Strassenverkehrsamt übermittelt werden. Dadurch verlängert sich die Bearbeitungszeit, und die Mitarbeitenden müssen sich erneut mit dem gleichen Fall beschäftigen, was zusätzliche Zeit in Anspruch nimmt, welche für andere Kundenanfragen genutzt werden könnte. Dies führt nicht nur zu höheren internen Aufwänden, sondern kann auch die Kundenzufriedenheit negativ beeinflussen.

Der Prozess endet mit der erfolgreichen Fahrzeugeinlösung beim Strassenverkehrsamt sowie der anschliessenden Policierung/Verarbeitung innerhalb der Allianz Suisse. Erst wenn sämtliche Daten korrekt verarbeitet wurden und keine offenen Punkte mehr bestehen, gilt der Prozess als abgeschlossen.

Die Analyse des Ist Prozesses zeigt, dass insbesondere die Vielzahl der beteiligten Stellen, unterschiedliche Kommunikationswege sowie manuelle Datenerfassungen zu Verzögerungen führen können. Zudem entstehen durch Rückfragen zwischen Kunden, Garagen, Beratern, Verkaufssupport, Fachabteilungen und Strassenverkehrsämtern zusätzliche Bearbeitungsschritte.

Dies erhöht nicht nur den administrativen Aufwand, sondern beeinflusst auch die Kundenzufriedenheit negativ. Die Systemdarstellung zeigt, dass insbesondere die Schnittstellen zwischen Kunde, Allianz Suisse und Strassenverkehrsamt sowie die internen Übergaben zwischen Berater, Verkaufssupport und Fachabteilungen kritische Erfolgsfaktoren darstellen. Werden diese optimiert, können Fehler reduziert, Bearbeitungszeiten verkürzt und die Effizienz des gesamten eVN-Prozesses nachhaltig verbessert werden.

6.1.1 Systemdarstellung Ist Prozess

Die Systemdarstellung zeigt die wichtigsten Beteiligten, Schnittstellen und Einflussfaktoren bei der Erstellung und Zustellung des elektronischen Versicherungsnachweises (eVN). Dabei wird ersichtlich, dass neben der Allianz Suisse auch externe Anspruchsgruppen wie Kunden, Garagisten, Autoverkäufer, Strassenverkehrsämter, andere Versicherungsgesellschaften sowie gesetzliche Vorgaben und technologische Entwicklungen einen direkten Einfluss auf den Prozess haben.

Innerhalb des Systems der Allianz Suisse umfasst der Prozess die Schritte Bestellung, Erstellung, Prüfung sowie die Übermittlung des eVN. Zwischen diesen Prozessschritten bestehen mehrere Schnittstellen, beispielsweise zwischen Kunden und Allianz Suisse, zwischen Beratern und Innendienst, zwischen Innendienst und Fachabteilung (Underwriting) sowie zwischen dem Allianz-System und dem Strassenverkehrsamt. Jede zusätzliche Schnittstelle erhöht die Gefahr von Schnittstellenprobleme, Rückfragen oder Verzögerungen.

Der heutige Zusammenhang zeigt, dass unterschiedliche Bestellwege und zahlreiche Prozessbeteiligte häufig zu Rückfragen, Unterbrechungen und einem erhöhten Bearbeitungsaufwand führen. Dies kann die Erstellung und Übermittlung des eVN verzögern und sich negativ auf die Fahrzeugeinlösung sowie auf die Kundenzufriedenheit auswirken. Die nachfolgenden Lösungsvarianten setzen deshalb gezielt bei diesen Schwachstellen an und verfolgen das Ziel, den Prozess effizienter, transparenter und kundenfreundlicher zu gestalten.

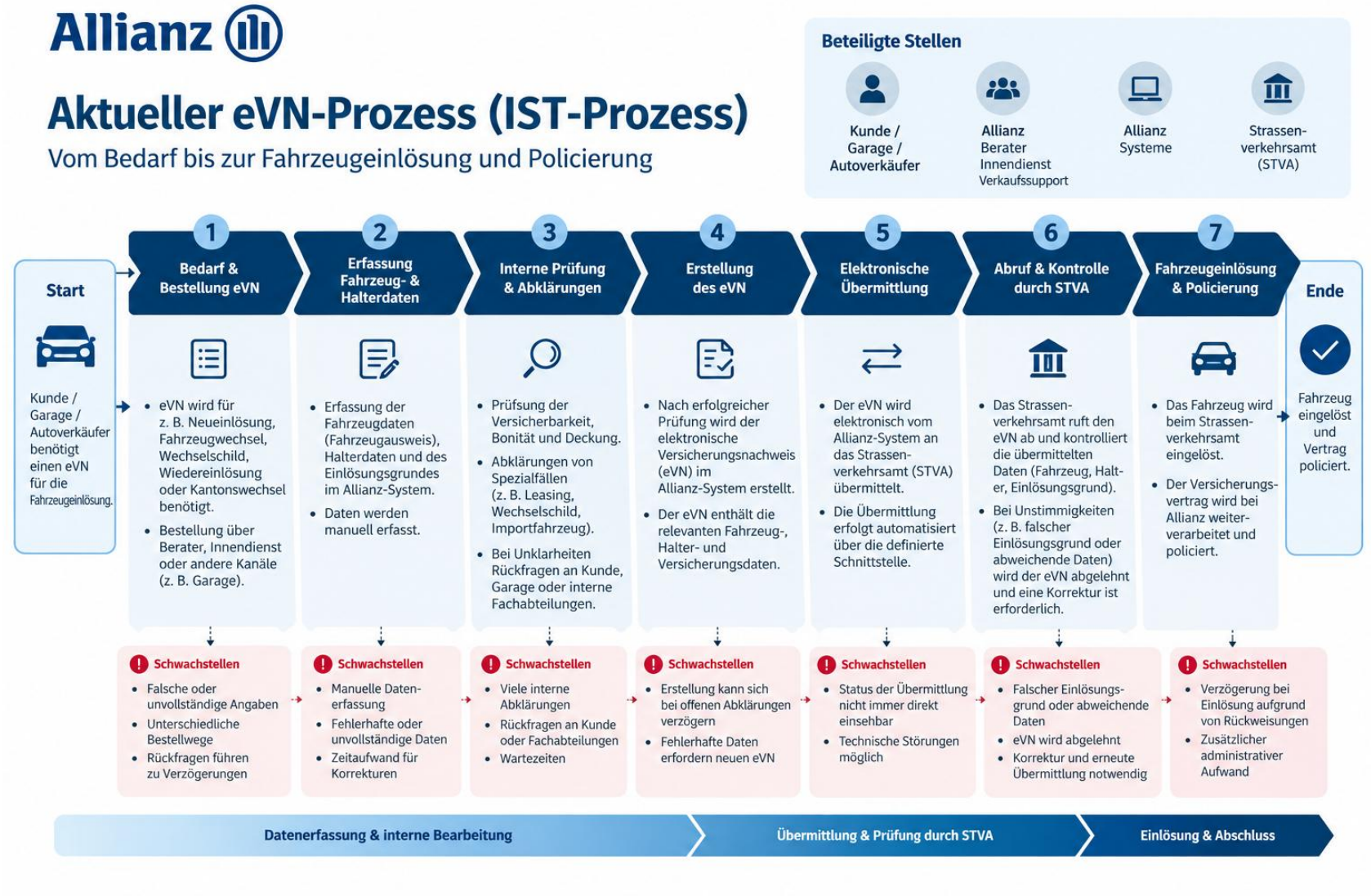


Abbildung 3 Aktueller eVN- Ist Prozess (Open AI)

Systemdarstellung – Erstellung und Zustellung des elektronischen Versicherungsnachweises (eVN)

Umsystem (externe Anspruchsgruppen und Rahmenbedingungen)						
Kunden	Garagisten / Autoverkäufer	Strassenverkehrsamt	Versicherungs-gesellschaften	Gesetzliche Vorgaben	Technologische Entwicklungen	Kundenbedürfnisse

↓

SYSTEM: ALLIANZ SUISSE Teilsystem: Erstellung und Zustellung des elektronischen Versicherungsnachweises (eVN) Prozessablauf			
Bestellung eVN	Erstellung eVN	Prüfung eVN	Übermittlung / Einlösung
Zentrale Schnittstellen			
Kunde ↔ Allianz Suisse	Berater ↔ Innendienst	Innendienst ↔ Fachabteilungen	
Allianz-System ↔ Bonitätsprüfung	Allianz-System ↔ Strassenverkehrsamt	Police / Policierung	

Wirkungslogik (heutige Situation)

Verschiedene Bestellwege und Schnittstellen → Rückfragen, Unterbrechungen & Medienbrüche → Höherer Bearbeitungs-aufwand und Verzögerungen → Verzögerte Erstellung / Übermittlung des eVN → Auswirkungen auf Einlösung und Kundenzufriedenheit

Lösungsvarianten setzen gezielt an diesen Wirkungszusammenhängen

Tabelle 7 Systemdarstellung eVN

Nr.	Prozessschritt	Beteiligte Stelle	IST-Ablauf	Mögliche Schwachstellen / Risiken
1	Bedarf / Bestellung des eVN	Kunde, Garage, Autoverkäufer, Berater oder andere beteiligte Personen erfolgen	Ein eVN wird benötigt, z. B. für Neueinlösung, Fahrzeugwechsel, Wechselschild, Wiedereinlösung oder Kantonswechsel. Die Bestellung kann über Allianz ausgelöst werden.	Unvollständige oder falsche Angaben; unterschiedliche Bestellwege; Rückfragen und Mehrfache Datenerfassung möglich.
2	Erfassung der Fahrzeug- und Halterdaten	Berater / Verkaufsupport / Innendienst	Die für den eVN erforderlichen Angaben zum Fahrzeug, Halter und Einlösungsgrund werden erfasst bzw. geprüft. Die Angaben müssen mit den Fahrzeugunterlagen übereinstimmen.	Fehler bei Stamm-, Halter- oder Fahrzeugdaten können die weitere Verarbeitung verzögern; manuelle Datenerfassung erhöht das Fehlerrisiko.
3	Interne Prüfung und Abklärungen	Allianz-System, Innendienst, Fachabteilungen	Die Versicherbarkeit und die erforderlichen Vertrags- bzw. Deckungsangaben werden geprüft. Falls Angaben fehlen oder Sonderfälle bestehen, erfolgen interne Abklärungen.	Mehrfachprüfungen, Rückfragen oder Übergaben zwischen Berater, Innendienst und Fachabteilungen können zu Wartezeiten führen.
4	Erstellung des elektronischen Versicherungsnachweises	Allianz Suisse / Allianz-System	Nach erfolgreicher Prüfung wird der eVN elektronisch erstellt. Der Versicherungsnachweis bestätigt die erforderliche Motorfahrzeug-Haftpflichtdeckung.	Fehlerhafte Angaben oder noch offene Abklärungen verhindern bzw. verzögern die Erstellung. Für gewisse Sonderfälle ist eine standardisierte Online-Bestellung nicht möglich.
5	Elektronische Übermittlung	Allianz-System → Strassenverkehrsamt	Der ausgestellte eVN wird elektronisch an das zuständige Strassenverkehrsamt bzw. das dafür vorgesehene Verkehrszulassungssystem übermittelt.	Für Mitarbeitende oder Kunden kann die erfolgreiche technische Übermittlung nicht immer unmittelbar sichtbar sein; bei Unklarheiten entstehen Statusabfragen und Rückfragen.
6	Abruf / Kontrolle durch das Strassenverkehrsamt	Strassenverkehrsamt	Das Strassenverkehrsamt ruft den elektronisch übermittelten Versicherungsnachweis für die Fahrzeugzulassung ab und prüft, ob die Angaben zum Halter und zur Zulassung passen.	Abweichende Daten, falscher Einlösungsgrund oder ein nicht passender bzw. nicht gültiger eVN können die Einlösung blockieren und erneute Korrekturen auslösen.
7	Einlösung / Policierung und Abschluss	Strassenverkehrsamt, Allianz Suisse	Nach erfolgreicher Prüfung kann das Fahrzeug eingelöst werden. Auf Allianz-Seite wird der Versicherungsvertrag bzw. die Police entsprechend weiterverarbeitet bzw. abgeschlossen.	Fehlende Rückmeldung oder zeitliche Unterschiede zwischen eVN-Erstellung, Einlösung und Policierung können zusätzlichen Kontroll- und Abstimmungsaufwand verursachen.

Tabelle 8 Tabelle Ist - Ablauf und mögliche Schwachstellen

6.1.2 eVN-Prozess im St. Galler Management Modell kombiniert mit einer Stakeholder Analyse

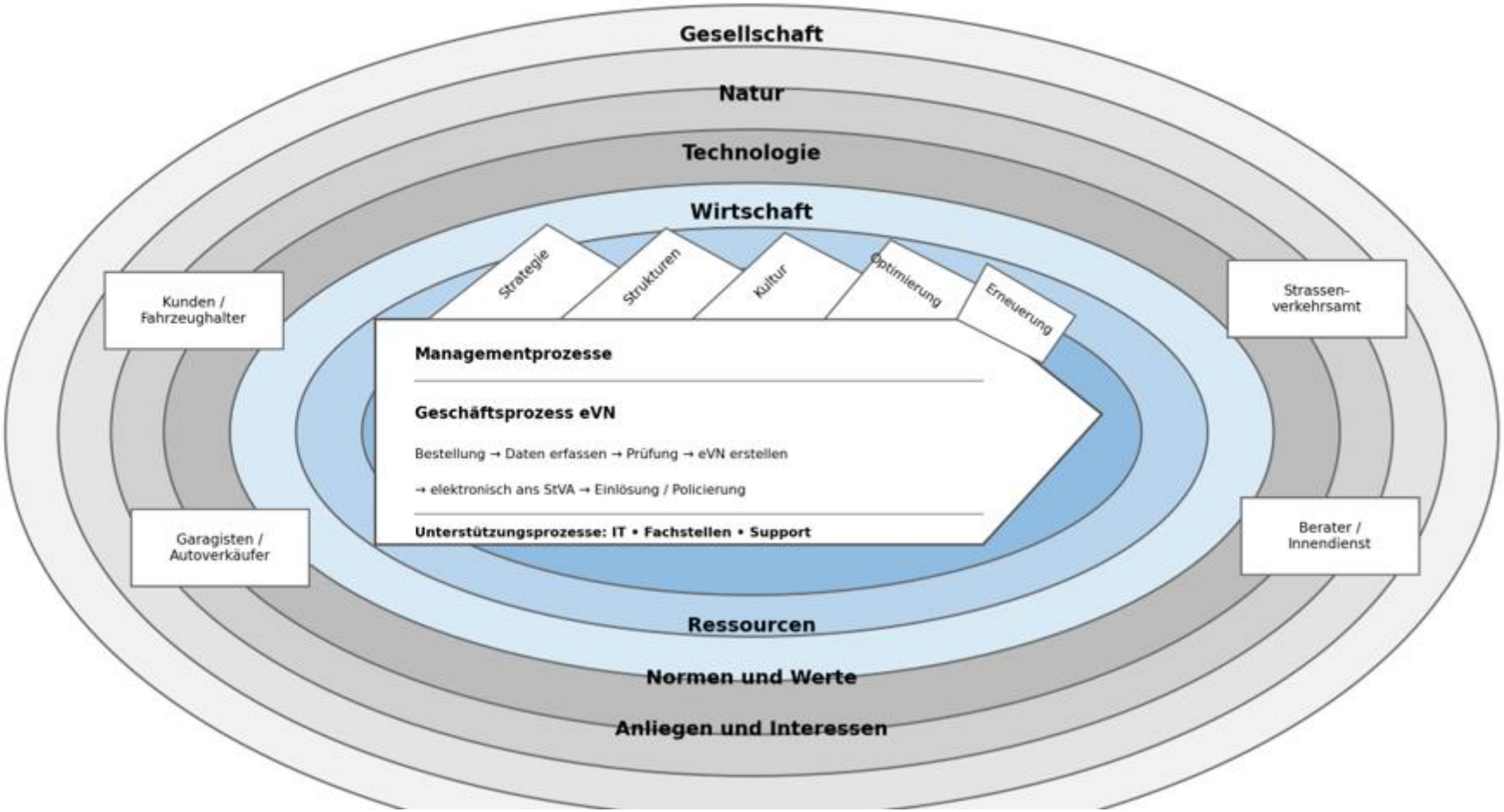


Abbildung 4 eVN-Prozess im St. Galler Management Modell

Zur gesamten Betrachtung des eVN-Prozesses wurde das St. Galler Management-Modell mit einer Stakeholderanalyse kombiniert. Dadurch können sowohl die relevanten Anspruchsgruppen als auch die internen und externen Einflussfaktoren auf den Prozess systematisch dargestellt werden.

Im Mittelpunkt steht der Geschäftsprozess der Erstellung und Übermittlung des elektronischen Versicherungsnachweises (eVN). Der Prozess beginnt mit der Bestellung eines eVN durch Kunden, Garagisten, Autoverkäufer oder Berater. Anschliessend werden die benötigten Daten erfasst, geprüft und verarbeitet. Nach erfolgreicher Prüfung wird der eVN erstellt und elektronisch an das zuständige Strassenverkehrsamt übermittelt. Der Prozess endet mit der Fahrzeugeinlösung und der anschliessenden Policierung. Unterstützt wird dieser Ablauf durch verschiedene interne Bereiche der Allianz Suisse, insbesondere den Verkaufssupport, die Fachabteilungen sowie die IT.

Gemäss dem St. Galler Management-Modell wird dieser Geschäftsprozess von verschiedenen Anspruchsgruppen beeinflusst. Zu den wichtigsten Stakeholdern zählen die Kunden beziehungsweise Fahrzeughalter, Garagisten und Autoverkäufer, die Berater der Allianz Suisse, der Verkaufssupport, die Fachabteilungen, die IT-Abteilung sowie die Strassenverkehrsämter. Alle Anspruchsgruppen verfolgen unterschiedliche Interessen und Erwartungen. Kunden erwarten eine schnelle, einfache und fehlerfreie Bearbeitung ihrer Anfrage. Garagisten und Autoverkäufer wünschen sich eine rasche Ausstellung des eVN, damit Fahrzeuge ohne Verzögerung eingelöst werden können. Der Verkaufssupport und die Fachabteilungen sind auf vollständige und korrekte Angaben angewiesen, um Rückfragen und zusätzlichen Aufwand zu vermeiden. Das Strassenverkehrsamt benötigt wiederum vollständige und korrekte Daten, damit die Fahrzeugeinlösung reibungslos durchgeführt werden kann.

Stakeholder	Rolle im eVN-Prozess	Anforderungen und Erwartungen
Kunden/Fahrzeughalter	Benötigen einen eVN zur Fahrzeugeinlösung oder für Fahrzeugwechsel	Schnelle Bearbeitung, einfache Kommunikation, fehlerfreie Datenübermittlung und kurze Wartezeiten
Garagisten/Autoverkäufer	Unterstützen Kunden bei Fahrzeugkauf und Fahrzeugeinlösung	Rasche Ausstellung des eVN, zuverlässige Bearbeitung und geringe Wartezeiten bei der Fahrzeugübergabe
Berater Allianz Suisse	Beraten Kunden und erfassen Versicherungsanträge	Vollständige Informationen, effiziente Prozesse und möglichst wenige Rückfragen
Verkaufssupport / Innendienst	Prüft Anträge und erstellt den eVN	Vollständige Unterlagen, korrekte Angaben und standardisierte Abläufe
Fachabteilungen Allianz Suisse	Unterstützen bei Spezialfällen und Risikoprüfungen	Korrekte Daten, klare Zuständigkeiten und effiziente Zusammenarbeit
Strassenverkehrsamt	Prüft und verarbeitet den eVN für die Fahrzeugeinlösung	Vollständige und korrekte Daten, fehlerfreie Übermittlung und schnelle Bearbeitung
Allianz Suisse	Verantwortlich für die Bereitstellung des Versicherungsschutzes	Hohe Kundenzufriedenheit, effiziente Prozesse, geringe Fehlerquote und tiefe Bearbeitungskosten
IT-Abteilung	Unterstützt die technischen Systeme und Schnittstellen	Stabile Systeme, sichere Datenübertragung und möglichst wenig technische Störungen

Tabelle 9 Stakeholderliste

Neben den Anspruchsgruppen beeinflussen auch die verschiedenen Umweltsphären des St. Galler Management-Modells den eVN-Prozess:

- ➔ Die **gesellschaftliche Umweltsphäre** prägt die Erwartungen der Kunden. Heute wird zunehmend erwartet, dass Dienstleistungen schnell, digital und möglichst unkompliziert verfügbar sind. Die Kunden wünschen sich eine einfache Abwicklung ohne lange Wartezeiten oder komplexe Prozessschritte.
- ➔ Die **technologische Umweltsphäre** bietet laufend neue Möglichkeiten zur Optimierung des eVN-Prozesses. Digitale Schnittstellen, Automatisierungslösungen, künstliche Intelligenz sowie moderne Informationssysteme ermöglichen eine effizientere Verarbeitung von Daten und können den administrativen Aufwand reduzieren.
- ➔ Die **wirtschaftliche Umweltsphäre** beeinflusst den eVN-Prozess durch den Wunsch nach effizienten und kostengünstigen Abläufen. Unternehmen stehen unter Druck, ihre Ressourcen optimal einzusetzen und gleichzeitig einen guten Kundenservice zu gewährleisten.
- ➔ Auch die **natürliche Umweltsphäre** hat einen Einfluss auf den eVN-Prozess. Durch die Digitalisierung können Papierdokumente reduziert und Ressourcen geschont werden. Der elektronische Datenaustausch trägt dazu bei, den Papierverbrauch zu verringern und Prozesse nachhaltiger zu gestalten.

Die Ordnungsmomente Strategie, Struktur und Kultur bilden den organisatorischen Rahmen des Prozesses. Die Allianz Suisse verfolgt das Ziel, eine hohe Kundenzufriedenheit mit effizienten Arbeitsabläufen zu verbinden. Klare Zuständigkeiten, definierte Prozesse und eine serviceorientierte Unternehmenskultur unterstützen dabei die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen internen und externen Beteiligten. Gleichzeitig fördern die Ordnungsmomente Optimierung und Erneuerung die durchgehende Weiterentwicklung bestehender Abläufe.

Die kombinierte Analyse zeigt deutlich, dass der eVN-Prozess von zahlreichen internen und externen Einflussfaktoren geprägt wird. Eine der grössten Herausforderungen besteht in den vielen Schnittstellen zwischen Kunden, Garagisten, Beratern, Verkaufssupport, Fachabteilungen und dem Strassenverkehrsamt. Unvollständige Angaben, Rückfragen sowie mehrfache Datenübertragungen führen regelmässig zu Verzögerungen und zusätzlichem Arbeitsaufwand. Gleichzeitig wird ersichtlich, dass sämtliche Stakeholder ein gemeinsames Interesse an einem schnellen, einfachen und fehlerfreien Prozess haben.

Die Analyse verdeutlicht deshalb, dass zukünftige Optimierungsmassnahmen insbesondere auf die Verbesserung der Datenqualität, die Reduktion von Rückfragen, die Vereinfachung der Kommunikation sowie die Nutzung digitaler Technologien ausgerichtet werden sollten. Dadurch können die Effizienz des eVN-Prozesses gesteigert, die Zusammenarbeit zwischen den Anspruchsgruppen verbessert und die Kundenzufriedenheit nachhaltig erhöht werden.

6.1.3 Kommunikationsprozess

Im eVN-Prozess findet die Kommunikation zwischen verschiedenen internen und externen Anspruchsgruppen statt. Ziel der Kommunikation ist der Austausch aller relevanten Informationen, damit der elektronische Versicherungsnachweis fehlerfrei erstellt und rechtzeitig an das Strassenverkehrsamt übermittelt werden kann. Die Analyse zeigt, dass insbesondere die hohe Anzahl beteiligter Stellen zu Rückfragen und Verzögerungen führen kann.

6.1.3.1 Kommunikationsablauf im eVN-Prozess

Schritt	Sender	Empfänger	Kommunikationsinhalt	Kanal
1	Kunde,Garagist oder Autoverkäufer	Allianz-Berater oder Verkaufssupport	Bestellung des eVN, Fahrzeugdaten, Einlösungsgrund	Telefon, E-Mail, persönlich
2	Berater	Verkaufssupport/ Innendienst	Weitergabe der Kundendaten und Versicherungsanfrage	AllianzNow, ABS, E-Mail
3	Verkaufssupport (Innendienst)	Fachabteilungen	Rückfragen zu Bonität, Risiko oder Spezialfällen	AllianzNow, ABS, E-Mail, Telefon
4	Fachabteilungen	Verkaufssupport/ Innendienst	Rückmeldung und Entscheid zur Versicherbarkeit	AllianzNow, ABS, E-Mail
5	Verkaufssupport	Allianz-System	Erstellung des eVN	Internes System (ABS System)
6	Allianz-System	Strassenverkehrsamt	Elektronische Übermittlung des eVN	Digitale Schnittstelle
7	Strassenverkehrsamt	Kunde	Fahrzeugeinlösung und Zulassung	Schalter, Online-Dienste
8	Kunde oder Strassenverkehrsamt	Allianz Suisse	Rückfragen bei Fehlern oder fehlenden Angaben	Telefon, E-Mail

Tabelle 10 Kommunikationsablauf

Analyse des Kommunikationsprozesses

Der Kommunikationsprozess weist mehrere Schnittstellen zwischen Kunden, Garagisten, Beratern, Verkaufssupport, Fachabteilungen und dem Strassenverkehrsamt auf. Jede zusätzliche Schnittstelle erhöht das Risiko von Missverständnissen, unvollständigen Angaben oder Mehrfache Datenerfassung Besonders häufig entstehen Verzögerungen durch fehlende Fahrzeugdaten, falsche Einlösungsgründe oder notwendige Rückfragen zwischen den beteiligten Stellen.

Die Kommunikation erfolgt heute über verschiedene Kanäle wie Telefon, E-Mail, persönliche Beratung sowie interne Allianz-Systeme (Allianz Now oder via Laufzettel im ABS). Dadurch müssen Informationen teilweise mehrfach erfasst oder weitergeleitet werden. Dies führt zu zusätzlichem administrativem Aufwand und verlängert die Bearbeitungszeit.

Erkenntnisse

Die Analyse des Kommunikationsprozesses zeigt folgende Schwachstellen:

- Viele Kommunikationsschnittstellen zwischen den Beteiligten
- Mehrfache Datenerfassung entlang des Prozesses
- Hohe Anzahl von Rückfragen bei unvollständigen Angaben
- Unterschiedliche Kommunikationskanäle
- Fehlende Transparenz über den aktuellen Status des eVN
- Zeitverlust durch interne Abklärungen und Weiterleitungen

Um den Prozess zu optimieren, sollten die Kommunikationswege vereinfacht, die Datenqualität bereits bei der Bestellung verbessert und möglichst viele Informationen direkt digital erfasst werden. Dadurch können Rückfragen reduziert, Bearbeitungszeiten verkürzt und die Kundenzufriedenheit erhöht werden.

Grafische Darstellung Kommunikationsprozess

Kommunikationsprozess eVN



Tabelle 11 Kommunikationsprozess eVN

Die Grafik zeigt, wie die Kommunikation im heutigen eVN-Prozess abläuft. Die Anfrage wird durch den Kunden, einen Garagisten, einen Autoverkäufer oder andere Beteiligten ausgelöst und an die Allianz Suisse weitergeleitet. Der Verkaufssupport oder der Berater prüft die Angaben und klärt bei Bedarf offene Fragen mit den Fachabteilungen. Anschliessend wird der eVN im System erstellt und an das Strassenverkehrsamt übermittelt. Nach der erfolgreichen Übermittlung kann das Fahrzeug eingelöst werden. Die vielen beteiligten Stellen führen jedoch häufig zu Rückfragen und können den Prozess verlängern.

6.1.4 Kreativitätsmethode

Zur Visualisierung und Strukturierung der Analyse wurde ein Mindmap erstellt. Dieses zeigt die verschiedenen Einflussfaktoren und Fragestellungen im Zusammenhang mit der Optimierung des eVN-Prozesses zwischen der Versicherung und dem Strassenverkehrsamt. Im Zentrum stehen dabei die Verbesserung der Kundenzufriedenheit, die Nutzung von künstlicher Intelligenz, die Digitalisierung der Kommunikation sowie die Reduktion von Bearbeitungsaufwand und Prozesskosten. Zudem werden mögliche Schwachstellen des heutigen Prozesses, die Rolle der Mitarbeitenden in einem zukünftigen hybriden Modell sowie die Bedürfnisse von Kunden, Versicherung und Strassenverkehrsamt berücksichtigt. Das Mindmap dient als Grundlage für die weitere Analyse und die Entwicklung geeigneter Lösungsansätze.

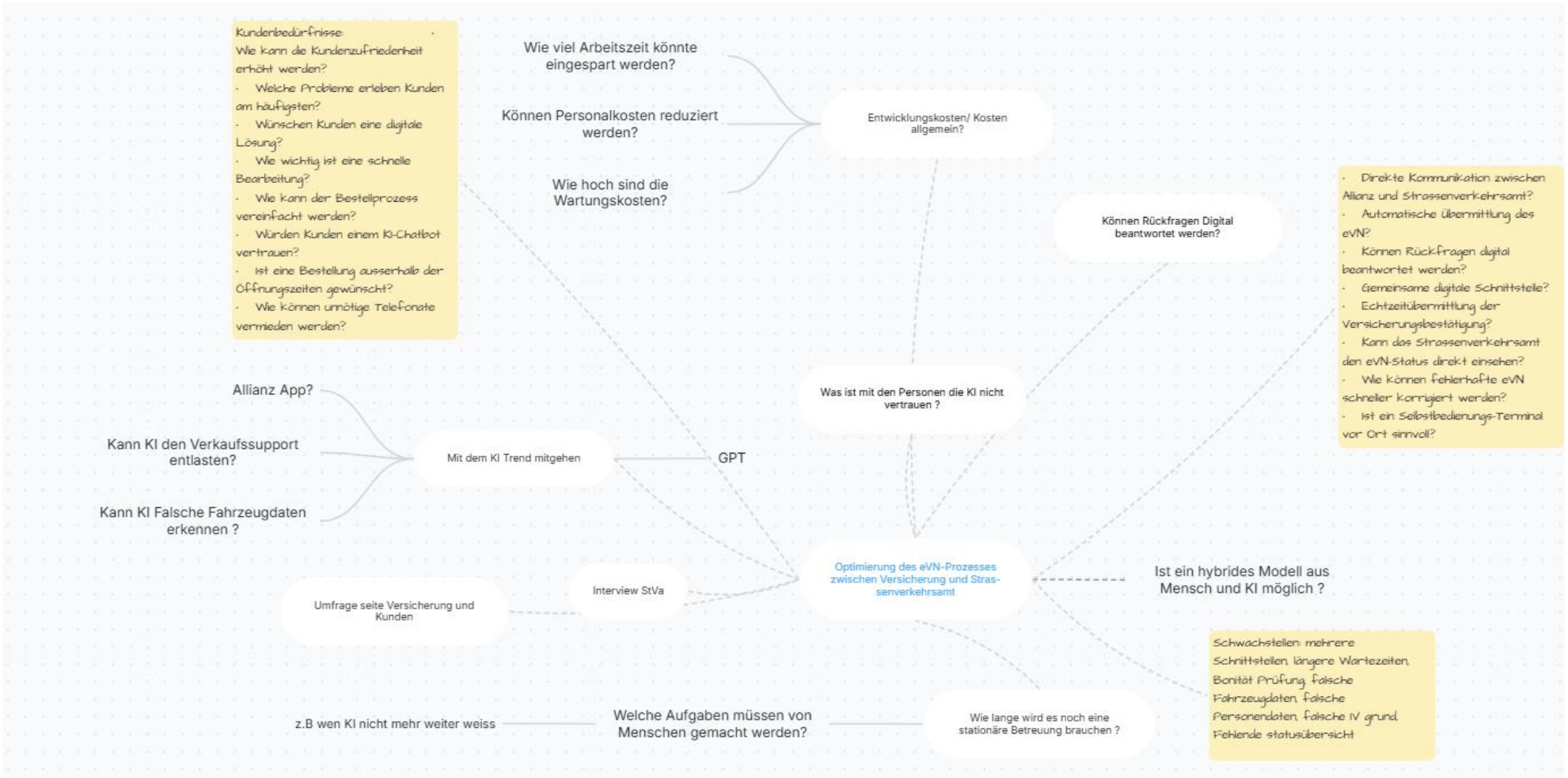


Abbildung 5 Mindmap Kreativitätsmethode

6.1.5 Umfrage Optimierung eVn Prozess Sicht Versicherung und Kunden

Im Rahmen meiner Diplomarbeit wurde eine Umfrage zum aktuellen Prozess der elektronischen Versicherungsbestätigung (eVN) sowie zu möglichen Optimierungsvarianten durchgeführt. Insgesamt nahmen 25 Personen an der Befragung teil. Ziel der Umfrage war es, die Wahrnehmung des bestehenden Prozesses zu analysieren, bestehende Herausforderungen zu identifizieren und die Akzeptanz verschiedener Lösungsvarianten zu bewerten.

Die erste Frage befasste sich mit dem Bekanntheitsgrad des eVN-Prozesses. Dabei zeigte sich, dass 22 von 25 Befragten den Prozess kennen, was einem Anteil von 88 % entspricht. Lediglich 3 Personen gaben an, den Prozess nicht zu kennen. Dies zeigt, dass die meisten Teilnehmenden bereits Erfahrungen mit der elektronischen Versicherungsbestätigung gesammelt haben und die folgenden Antworten auf einem grundlegenden Verständnis des Prozesses basieren.
Die Bewertung des heutigen eVN-Prozesses fällt insgesamt durchschnittlich aus. Die Bearbeitungszeit wurde mit einem Durchschnittswert von 3,4 von 5 Punkten bewertet. Dies deutet darauf hin, dass der bestehende Prozess zwar grundsätzlich funktioniert, aus Sicht der Befragten jedoch noch Verbesserungspotenzial vorhanden ist. Viele Nutzer sehen den Prozess als zweckmässig an, gleichzeitig zeigen die Ergebnisse, dass Optimierungen hinsichtlich Geschwindigkeit und Benutzerfreundlichkeit gewünscht werden.

Die Ergebnisse zeigen deutlich, dass den befragten Personen eine schnelle Erstellung der eVN wichtig ist. Die Mehrheit der 25 Befragten war mit der Bearbeitungsgeschwindigkeit zufrieden. 18 Personen bewerteten die Geschwindigkeit positiv, 6 Personen äusserten sich neutral und nur eine Person war nicht zufrieden. Daraus lässt sich ableiten, dass die Mehrheit der Teilnehmenden eine rasche Bereitstellung der eVN als wichtigen Bestandteil eines guten Prozesses betrachtet. Die Geschwindigkeit des Prozesses stellt somit einen wesentlichen Erfolgsfaktor für die Kundenzufriedenheit dar.
Als grösste Herausforderungen im heutigen Prozess wurden verschiedene Aspekte genannt. In den offenen Antworten wurden insbesondere lange Bearbeitungszeiten, fehlende Transparenz über den aktuellen Bearbeitungsstand, Kommunikationsschwierigkeiten zwischen den beteiligten Organisationen sowie technische Probleme und unterschiedliche Systeme erwähnt. Zudem wurde darauf hingewiesen, dass das Strassenverkehrsamt bei fehlerhaften oder falsch hinterlegten Daten nur begrenzt Unterstützung leisten kann. Diese Aussagen verdeutlichen, dass Optimierungen nicht nur auf technischer Ebene, sondern auch in Bezug auf die Zusammenarbeit der involvierten Parteien notwendig sind.



Abbildung 6 Umfrage eVN/ Seite Versicherung und VN

Bei der Frage, wer für die zukünftige Verbesserung des Prozesses verantwortlich sein sollte, wurde am häufigsten Allianz Suisse genannt. Insgesamt 11 Personen beziehungsweise 44 % der Befragten sehen den grössten Handlungsbedarf bei Allianz Suisse. Weitere 8 Personen (32 %) sehen das Strassenverkehrsamt in der Verantwortung, während 6 Personen (24 %) der Meinung sind, dass alle Beteiligten gemeinsam Veränderungen vornehmen müssen. Interessant ist, dass kein Teilnehmer ausschliesslich der Kunden als Verantwortliche betrachtet. Dies deutet darauf hin, dass die Befragten die Hauptverantwortung für Verbesserungen bei den beteiligten Organisationen sehen.

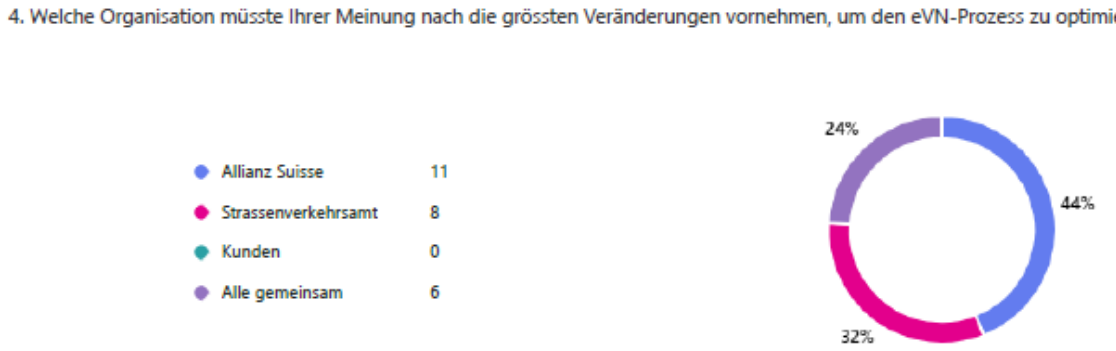


Abbildung 7 Umfrage eVN/ Seite Versicherung und VN

6.1.5.1 Bewertung Lösungsvarianten

Variante 1: Allianz-Mitarbeitende direkt beim Strassenverkehrsamt

Die erste Variante sieht vor, Allianz-Mitarbeitende direkt beim Strassenverkehrsamt einzusetzen, um Kunden bei Fragen und Problemen im Zusammenhang mit der eVN zu unterstützen. Die Ergebnisse zeigen jedoch, dass diese Lösung eher kritisch bewertet wird. Lediglich 2 Personen bewerten die Idee als sehr sinnvoll und 4 Personen als sinnvoll. Demgegenüber stehen 6 Personen, welche die Lösung als weniger sinnvoll betrachten, sowie 8 Personen, die sie als nicht sinnvoll einstufen. Weitere 5 Personen bleiben neutral.
Auch der Nutzen einer persönlichen Beratung vor Ort wird eher zurückhaltend beurteilt. Der ermittelte NPS-Wert von -12 zeigt, dass die kritischen Stimmen leicht überwiegen. Gleichzeitig sehen dennoch 15 von 25 Befragten einen möglichen Mehrwert dieser Variante und sind der Meinung, dass sie den heutigen eVN-Prozess verbessern könnte. Dies entspricht einem Anteil von 60 %.

Die Ergebnisse lassen darauf schliessen, dass eine persönliche Betreuung zwar von einem Teil der Befragten geschätzt wird, die Mehrheit jedoch digitale Lösungen bevorzugt oder den zusätzlichen personellen Aufwand als wenig sinnvoll erachtet.

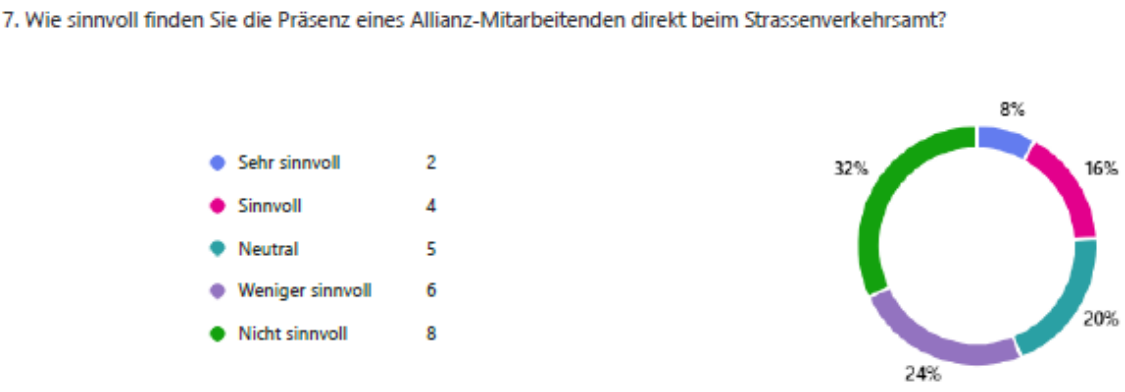


Abbildung 8 Umfrage eVN/ Seite Versicherung und VN

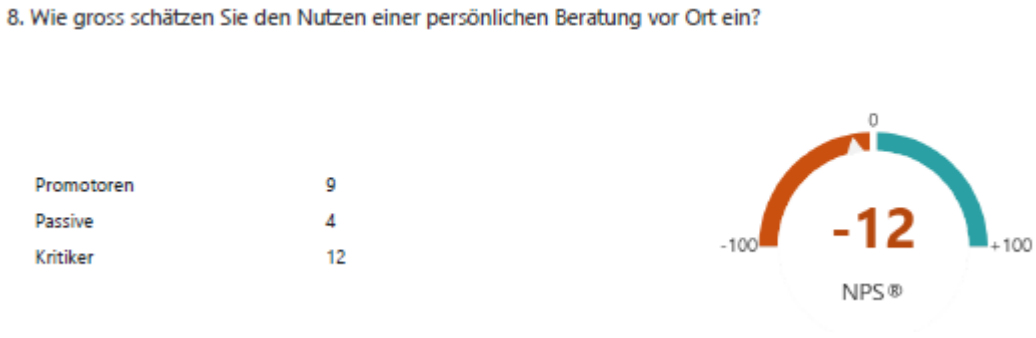


Abbildung 9 Umfrage eVN/ Seite Versicherung und VN

Variante 2: Selbstbedienungs-Terminal

Die zweite Variante basiert auf einem Selbstbedienungs-Terminal beim Strassenverkehrsamt. Kunden könnten ihre eVN selbstständig erstellen oder anfordern, ohne direkt mit einer Mitarbeitenden in Kontakt treten zu müssen.
Die Akzeptanz dieser Lösung fällt insgesamt positiv aus. 9 Personen würden ein solches Terminal nutzen und weitere 7 Personen würden es eher nutzen. Nur eine Person lehnt die Nutzung vollständig ab. Damit ergibt sich eine potenzielle Nutzungsbereitschaft von 64 %.
Ein besonders relevantes Ergebnis zeigt sich bei der Frage nach der Bearbeitungszeit. 17 von 25 Befragten sind der Ansicht, dass ein Selbstbedienungs-Terminal die Dauer des Prozesses reduzieren könnte. Dies entspricht 68 % aller Teilnehmenden. Die Befragten sehen in dieser Variante eine gute Möglichkeit, den eVN-Prozess zu verbessern und einfacher zu gestalten.
Bei der Gesamtbewertung aller vorgestellten Lösungen erhielt das Selbstbedienungs-Terminal die meisten Stimmen. Insgesamt 10 von 25 Teilnehmenden bevorzugen diese Variante, was sie zur beliebtesten Lösung der Umfrage macht. Dies zeigt, dass die Befragten in der digitalen Selbstbedienung eine gute und einfach umsetzbare Möglichkeit sehen, den Prozess zu verbessern.

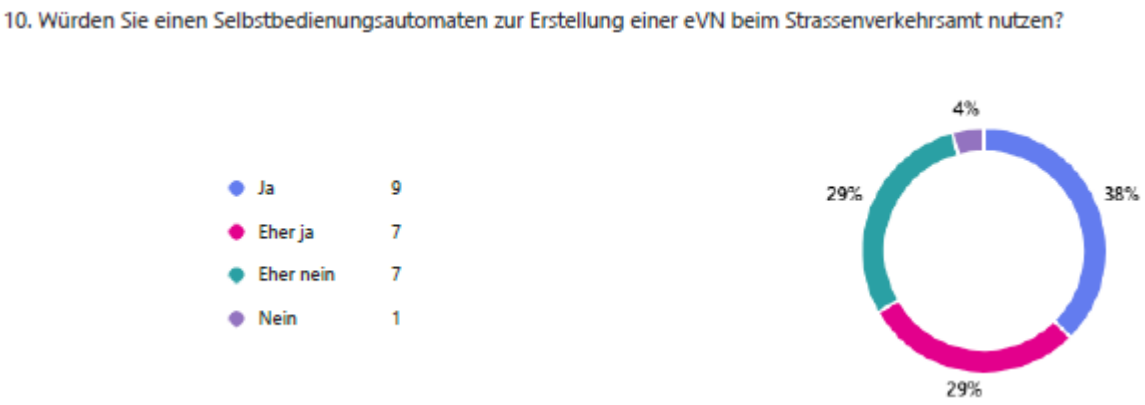


Abbildung 10 Umfrage eVN/ Seite Versicherung und VN

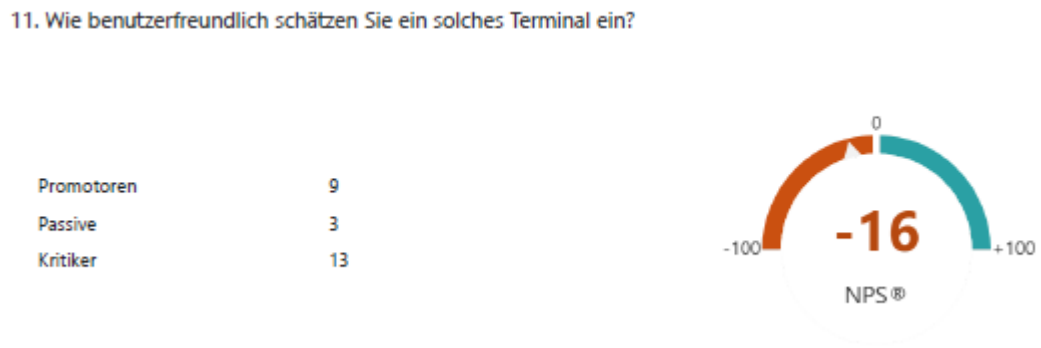


Abbildung 11 Umfrage eVN/ Seite Versicherung und VN

Variante 3: Allianz GPT / KI-Lösung

Die dritte Variante basiert auf dem Einsatz künstlicher Intelligenz zur automatisierten Erstellung der eVN. Dabei würden relevante Daten automatisiert verarbeitet, wodurch der manuelle Aufwand reduziert werden könnte.
Die Umfrage zeigt ein interessantes Bild. Einerseits besteht gegenüber KI-Technologien noch eine gewisse Zurückhaltung. Beim Vertrauen in die KI-gestützte Verarbeitung von Fahrzeugdaten wurde ein NPS-Wert von -44 gemessen. Dies deutet darauf hin, dass viele Personen bezüglich Datenschutzes, Fehleranfälligkeit oder allgemeiner Zuverlässigkeit noch skeptisch sind.
Andererseits ist die Bereitschaft zur Nutzung erstaunlich hoch. Insgesamt 8 Personen würden eine solche Lösung direkt nutzen, weitere 6 Personen würden sie eher nutzen. Somit zeigen 14 von 25 Befragten grundsätzlich Offenheit gegenüber einer KI-gestützten Lösung.

Besonders bemerkenswert ist das Ergebnis hinsichtlich des Zukunftspotenzials. Während bei der Gesamtpräferenz das Selbstbedienungs-Terminal knapp vorne liegt, sehen die Teilnehmenden die Zukunft klar bei der KI-Lösung. Insgesamt 15 Personen stufen Allianz GPT beziehungsweise eine KI-Lösung als Variante mit dem grössten Zukunftspotenzial ein. Dies entspricht 60 % aller Befragten. Lediglich 6 Personen sehen das grösste Potenzial beim Selbstbedienungs-Terminal und 4 Personen bei der Variante mit Allianz-Mitarbeitenden vor Ort.
Auch die offenen Antworten bestätigen dieses Ergebnis. Mehrfach wurde erwähnt, dass «KI die Zukunft ist» und erhebliche Zeit- und Effizienzgewinne erwartet werden. Gleichzeitig wurde jedoch darauf hingewiesen, dass Datenschutz und die korrekte Verarbeitung persönlicher Daten wichtige Voraussetzungen für den Erfolg einer solchen Lösung darstellen.

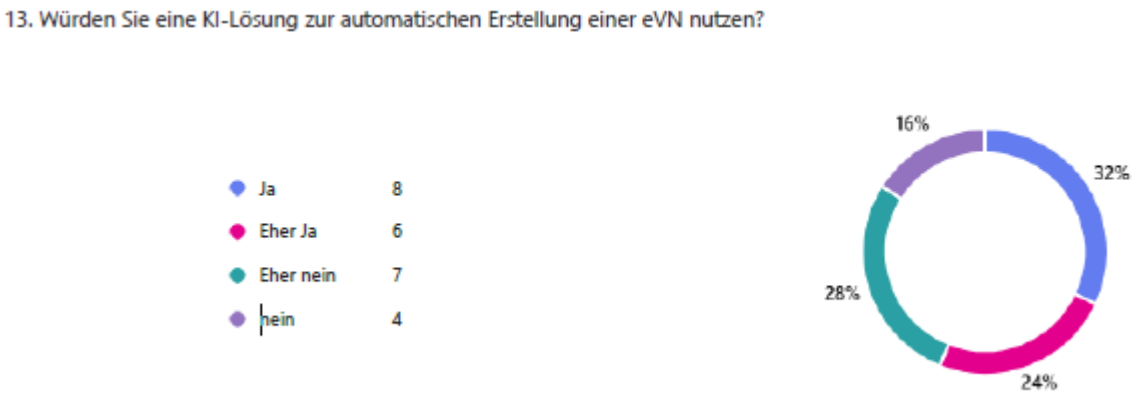


Abbildung 12 Umfrage eVN/ Seite Versicherung und VN

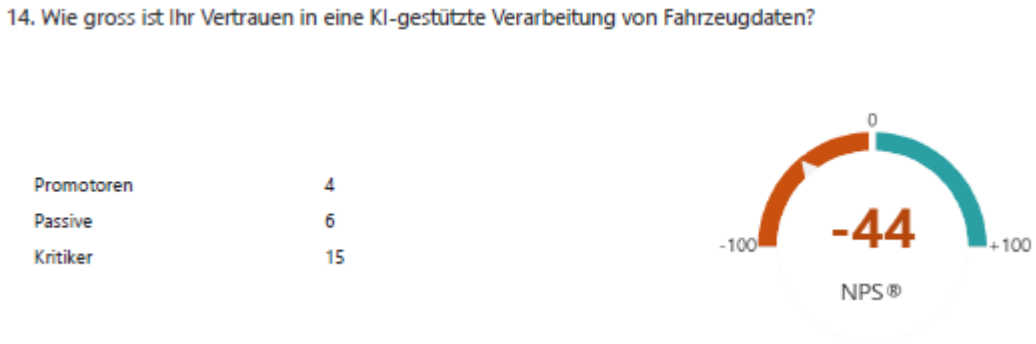


Abbildung 13 Umfrage eVN/ Seite Versicherung und VN

Fazit der Umfrage

Die Umfrage zeigt deutlich, dass die Befragten den heutigen eVN-Prozess zwar grundsätzlich als funktionierend wahrnehmen, gleichzeitig aber einen klaren Optimierungsbedarf sehen. Insbesondere bei der Geschwindigkeit, der Transparenz und der Kommunikation zwischen den beteiligten Stellen werden Verbesserungen gewünscht. Die hohe Bedeutung einer schnellen Erstellung der eVN bestätigt, dass Effizienz ein zentrales Kriterium für zukünftige Entwicklungen ist.

Die Umfrageergebnisse verdeutlichen die unterschiedlichen Stärken und Schwächen der einzelnen Lösungsvarianten. Die Variante mit Allianz-Mitarbeitenden vor Ort wird eher kritisch beurteilt und erzielt die geringste Zustimmung. Das Selbstbedienungs-Terminal hingegen überzeugt durch seine hohe Akzeptanz und wird von den Befragten als die momentan am besten umsetzbare Lösung angesehen. Die KI-Lösung verfügt zwar noch nicht über das volle Vertrauen der Nutzer, wird jedoch klar als innovativster Lösung und als Lösung mit dem grössten Zukunftspotenzial betrachtet.
Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass digitale und automatisierte Lösungen bei der Optimierung des eVN-Prozesses eine zunehmend wichtige Rolle spielen. Die Ergebnisse zeigen, dass das Selbstbedienungs-Terminal von den Befragten aktuell als die beste und am einfachsten umsetzbare Lösung angesehen wird. Gleichzeitig sehen viele Befragte im Einsatz von künstlicher Intelligenz das grösste Potenzial für zukünftige Verbesserungen des eVN-Prozesses.

Darüber hinaus lieferte die Umfrage eine weitere interessante Erkenntnis. Bei der Analyse der Rückmeldungen entstand die Idee, die Vorteile des Selbstbedienungs-Terminals mit den Möglichkeiten einer KI-Lösung zu kombinieren. Anstatt die beiden Ansätze getrennt zu betrachten, könnte ein Selbstbedienungs-Terminal mit einer integrierten KI-Funktion ausgestattet werden. Die KI würde die Kunden direkt vor Ort unterstützen, Fragen beantworten, die verschiedenen Einlösungs- beziehungsweise IV-Gründe erklären, bei der Auswahl des passenden Grundes helfen und auf mögliche Fehler bei Fahrzeug- oder Personendaten aufmerksam machen. Dadurch könnten Unsicherheiten reduziert, Fehleingaben vermieden und die Bearbeitungszeit zusätzlich verkürzt werden.

6.1.6 Interview Strassenverkehrsamt Bern

Im Rahmen der Analyse des heutigen eVN-Prozesses wurde ein Interview mit zwei Mitarbeitenden des Strassenverkehrsamtes Bern durchgeführt. Ziel des Interviews war es, die Sichtweise des Strassenverkehrsamtes auf den aktuellen Prozess, bestehende Herausforderungen sowie mögliche Optimierungsansätze zu verstehen.
Interviewpartner waren Darya Portmann, welche seit rund zehn Jahren im Bereich Immatrikulation tätig ist und die Führungskräfte unterstützt, sowie Sandra Weber, welche seit neun Jahren beim Strassenverkehrsamt arbeitet und die fachliche Führung im Bereich der Immatrikulation ausübt. Beide Interviewpartnerinnen verfügen über langjährige Erfahrung im täglichen Umgang mit elektronischen Versicherungsnachweisen (eVN) und konnten wertvolle Einblicke in die Praxis geben.

Beurteilung des heutigen eVN-Prozesses

Die Gesprächspartnerinnen beurteilen den heutigen eVN-Prozess grundsätzlich als funktionierend. So treffen die meisten Versicherungsnachweise korrekt beim Strassenverkehrsamt ein und ermöglichen eine reibungslose Fahrzeugeinlösung. Gleichzeitig wurde jedoch betont, dass insbesondere bei unvollständigen oder fehlerhaften Angaben Schwierigkeiten entstehen.
Als positiv hervorgehoben wurden die grundsätzlich gute Zusammenarbeit mit den Versicherungen sowie die Möglichkeit, Kunden durch den elektronischen Prozess effizient unterstützen zu können. Die Digitalisierung des Versicherungsnachweises wird insgesamt als Fortschritt wahrgenommen.

Grösste Herausforderungen im heutigen Prozess

Die grössten Herausforderungen entstehen gemäss den Interviewpartnerinnen durch fehlerhafte Nachweise, mangelndes Fachwissen auf Seiten der Versicherungen sowie Missverständnisse bezüglich der verschiedenen Einlösungsgründe. Immer wieder wenden sich Versicherungen an das Strassenverkehrsamt mit der Erwartung, dass dieses die korrekten Einlösungsgründe erklärt oder sogar Versicherungsnachweise erklären wie man sie erstellt. Dies führt zu zusätzlichem Aufwand und verlängerten Bearbeitungszeiten.
Zusätzlich wurde erwähnt, dass bei Fehlern oder Korrekturen häufig längere Erklärungen notwendig sind. Besonders bei komplexeren Fällen wie Wechselschildern, Wiedereinlösungen oder Gesellschaftswechseln entstehen regelmässig Rückfragen.

Häufigste Fehlerquellen

Gemäss den Aussagen der Interviewpartnerinnen treten die meisten Fehler bei den Personendaten auf. Häufig sind Namen unvollständig oder falsch erfasst, insbesondere bei Doppelnamen oder Namensänderungen. Ebenfalls fehleranfällig sind Geburtsdaten sowie die Wahl des korrekten Einlösungsgrundes. Fahrzeugdaten verursachen dagegen selten Probleme, da sie den Fahrzeugausweis vor Ort haben. Aus Sicht des Strassenverkehrsamtes ist die eindeutige Identifikation der Person entscheidend, da bereits kleine Abweichungen dazu führen können, dass ein Fahrzeug nicht eingelöst werden kann.

Auswirkungen fehlerhafter eVN

Das Strassenverkehrsamt Bern verarbeitet monatlich zwischen 20'000 und 22'000 Immatrikulationen. Die Interviewpartnerinnen schätzen, dass pro zehn eingehenden Versicherungsnachweisen etwa zwei bis drei aufgrund fehlerhafter Angaben angepasst oder zurückgewiesen werden müssen. Trotz der insgesamt hohen Anzahl korrekt ausgestellter Versicherungsnachweise führen fehlerhafte Daten regelmässig zu Verzögerungen bei der Fahrzeugeinlösung und zu zusätzlichem Aufwand für alle beteiligten Stellen. In einzelnen Fällen kam es gemäss den Interviewpartnerinnen sogar zu Auseinandersetzungen mit den Kunden vor Ort, da diese die Ablehnung oder Verzögerung ihrer Fahrzeugeinlösung aufgrund fehlerhafter Angaben nicht nachvollziehen konnten. Dies zeigt, dass Fehler im eVN-Prozess nicht nur administrativen Mehraufwand verursachen, sondern sich auch direkt auf die Kundenzufriedenheit auswirken können.

Zusammenarbeit mit Versicherungen

Bei der Zusammenarbeit mit den Versicherungen wurden insbesondere die telefonische Erreichbarkeit sowie unterschiedliche Wissensstände der Mitarbeitenden als Herausforderungen genannt. Teilweise sei der Aufwand für Erklärungen sehr hoch, was auf fehlendes Fachwissen bezüglich Fahrzeugarten oder Einlösungsgründen zurückzuführen sei.
Zudem bestehen laut Interview Unterschiede zwischen den einzelnen Versicherungsgesellschaften. Während einige Versicherer sehr zuverlässig und schnell arbeiten, seien bei anderen Gesellschaften Fehler oder Verzögerungen häufiger zu beobachten. Allianz Suisse wurde dabei als durchschnittlich bewertet.

Einschätzung zu Digitalisierung und KI

Die Digitalisierung wird grundsätzlich positiv bewertet. Beide Interviewpartnerinnen sind der Ansicht, dass digitale Lösungen den Prozess vereinfachen und die Datenqualität verbessern können. Gleichzeitig wurde betont, dass auch künftig Fachpersonen erforderlich bleiben und nicht sämtliche Fälle automatisiert bearbeitet werden können.
Besonders positiv wurde die Idee beurteilt, Kunden künftig stärker durch digitale Systeme oder künstliche Intelligenz zu unterstützen. Dabei müsse jedoch gewährleistet sein, dass die KI korrekt trainiert werde und zuverlässige Antworten liefere. Ausserdem müsse bei komplexeren Fällen weiterhin eine Weiterleitung an Fachpersonen möglich sein.
Die grössten Risiken beim Einsatz von KI sehen die Interviewpartnerinnen im Bereich Datenschutz und im Umgang mit sensiblen Personendaten.

Beurteilung der Varianten

Die Integration von Allianz GPT in die My Allianz App wurde von beiden Interviewpartnerinnen als sinnvolle und zukunftsorientierte Lösung bewertet. Besonders positiv wurde beurteilt, dass Kunden dadurch direkt bei der Auswahl des korrekten Einlösungsgrundes unterstützt werden könnten.

Ebenfalls grosse Zustimmung erhielt die Idee einer automatischen Prüfung von Personen- und Fahrzeugdaten. Die Interviewpartnerinnen sind überzeugt, dass dadurch ein erheblicher Teil der heutigen Fehler vermieden werden könnte. Besonders hilfreich wäre eine vorgängige Prüfung der Daten bereits vor der Ausstellung des Versicherungsnachweises.

Wichtigste Verbesserungsvorschläge des Strassenverkehrsamtes

Zum Abschluss wurden die Interviewpartnerinnen nach ihren wichtigsten Verbesserungsvorschlägen gefragt. Dabei wurden insbesondere folgende Punkte genannt:

- Transparente Statusanzeige des Versicherungsnachweises für Kunden, Versicherungen und Strassenverkehrsamt
- Bessere telefonische Erreichbarkeit der Versicherungen
- Möglichkeit zur vorgängigen Überprüfung von Versicherungsnachweisen
- Höhere Datenqualität bei der Erstellung der eVN
- Möglichkeit, einfache Korrekturen direkt durch das Strassenverkehrsamt vorzunehmen
- Unterstützung durch KI bei Standardfällen und wiederkehrenden Fragen.

Bei der Beurteilung der Lösungsvarianten zeigte sich, dass die Variante «Allianz-Mitarbeitende direkt beim Strassenverkehrsamt» von beiden Interviewpartnerinnen als wenig geeignet betrachtet wird. Sie begründeten dies damit, dass eine dauerhafte Präsenz von Mitarbeitenden der Versicherung vor Ort organisatorisch und räumlich kaum umsetzbar wäre. Insbesondere wurde erwähnt, dass nicht genügend Platz vorhanden wäre, um Mitarbeitende sämtlicher Versicherungsgesellschaften im Strassenverkehrsamt unterzubringen.
Hinsichtlich der bevorzugten Lösungsvarianten favorisierte Darya Portmann die Variante «Selbstbedienungs-Terminal mit Fahrzeugausweis-Scan und KI-Unterstützung» sowie die Variante «Allianz GPT». Sie sieht insbesondere in der Kombination aus Selbstbedienung und künstlicher Intelligenz grosses Potenzial zur Optimierung des heutigen eVN-Prozesses.
Sandra Weber bevorzugte hingegen die Variante «Allianz GPT» und bewertet den Einsatz von künstlicher Intelligenz als besonders zukunftsorientierten Ansatz zur Unterstützung der Kunden.

Fazit des Interviews

Das Interview mit dem Strassenverkehrsamt Bern bestätigt die Ergebnisse der bisherigen Analyse sowie der durchgeführten Umfrage. Die grössten Herausforderungen des heutigen eVN-Prozesses liegen in fehlerhaften Personendaten, falsch gewählten Einlösungsgründen, mangelnder Transparenz über den Bearbeitungsstand sowie im hohen Kommunikationsaufwand zwischen Versicherungen und Strassenverkehrsamt. Gleichzeitig wurde deutlich, dass digitale Lösungen und künstliche Intelligenz ein grosses Potenzial besitzen, diese Schwachstellen gezielt zu reduzieren. Insbesondere die automatische Datenprüfung, die Unterstützung bei der Wahl des richtigen Einlösungsgrundes und eine transparente Statusanzeige könnten zu einer höheren Datenqualität, weniger Rückfragen und einer schnelleren Fahrzeugeinlösung beitragen. Die Aussagen der Interviewpartnerinnen bestätigen somit die Eignung der favorisierten Variante «Allianz GPT» als mögliche Lösung zur Optimierung des eVN-Prozesses.

6.1.7 Massnahmenliste zur Prozessverbesserung

Aus der Analyse des Ist-Prozesses, der Umfrage sowie dem Interview mit dem Strassenverkehrsamt konnten verschiedene Optimierungsmassnahmen abgeleitet werden. Die nachfolgende Übersicht zeigt die wichtigsten Verbesserungspotenziale und die daraus resultierenden Massnahmen.

Identifizierte Schwachstelle	Auswirkung	Massnahme
Fehlerhafte Personendaten	Fahrzeuge können nicht eingelöst werden	Automatische Prüfung von Personen- und Halterdaten
Falscher Einlösungsgrund	Rückfragen und Verzögerungen	Unterstützung durch Allianz GPT bei der Auswahl des Einlösungsgrundes
Hohe Anzahl Rückfragen	Zusätzlicher Bearbeitungsaufwand	Automatisierte Unterstützung durch Allianz GPT
Fehlende Transparenz über den Status des eVN	Unsicherheit bei Kunden und Mitarbeitenden	Einführung einer Statusanzeige für Kunden und Allianz
Mehrfache Datenerfassung	Fehler und Zeitverlust	Automatische Erfassung der Daten aus dem Fahrzeugausweis
Unterschiedliche Wissensstände	Fehlerhafte Nachweise	KI-Lösung basierend auf Allianz-internem Fachwissen
Komplexe Kommunikationswege	Verzögerungen im Prozess	Zentrale Kommunikation über die My Allianz App
Fehlende Erreichbarkeit ausserhalb der Öffnungszeiten	Wartezeiten für Kunden	24/7-Verfügbarkeit von Allianz GPT
Fehlerhafte oder unvollständige Angaben	Nachbearbeitung und Korrekturen	Prüfung der Daten vor Versand des eVN
Hoher administrativer Aufwand	Hohe Prozesskosten	Automatisierung von Standardanfragen

Tabelle 12 Massnahmenliste zur Prozessverbesserung

6.2 Variantenbildung

Auf Grundlage der Analyse des aktuellen eVN-Prozesses sowie der identifizierten Verbesserungspotenziale wurden verschiedene Lösungsansätze entwickelt. Ziel der Variantenbildung ist es, mögliche Optimierungen des bestehenden Prozesses aufzuzeigen und miteinander zu vergleichen.
Dabei wurden sowohl organisatorische als auch technologische Ansätze berücksichtigt. Im Fokus standen insbesondere die Verkürzung der Bearbeitungszeit, die Reduktion des administrativen Aufwands, die Vermeidung von Fehlern sowie die Verbesserung der Kundenerfahrung. Gleichzeitig sollten die entwickelten Lösungen möglichst praxisnah und realistisch umsetzbar sein.
Die erarbeiteten Varianten unterscheiden sich hinsichtlich ihres Automatisierungsgrades, des benötigten Personalaufwands sowie des Einsatzes digitaler Technologien. Durch die Entwicklung mehrerer Lösungsansätze können verschiedene Möglichkeiten zur Optimierung des eVN-Prozesses systematisch

beurteilt und anschliessend anhand festgelegter Kriterien bewertet werden. Die Variantenbildung bildet somit die Grundlage für die folgende Variantenbewertung und die Auswahl der geeignetsten Lösung.

6.2.1 Kurzbeschreibung der Variante Allianz-Mitarbeitende direkt beim Strassenverkehrsamt

Im Rahmen der Variantenbildung wurde zunächst die Idee geprüft, Allianz-Mitarbeitende direkt beim Strassenverkehrsamt einzusetzen. Ziel dieser Variante war es, Kunden bei Fragen oder Problemen im Zusammenhang mit der elektronischen Versicherungsbestätigung (eVN) unmittelbar vor Ort zu unterstützen. Durch die direkte Anwesenheit einer Allianz-Mitarbeiterin oder eines Allianz-Mitarbeiters hätten Fragen sofort beantwortet sowie fehlerhafte oder fehlende Angaben direkt korrigiert werden können.
Die Variante wurde anschliessend näher untersucht und mit dem zuständigen Strassenverkehrsamt telefonisch besprochen. Dabei wurde festgestellt, dass eine regelmässige Präsenz von Allianz-Mitarbeitenden direkt beim Strassenverkehrsamt organisatorisch und betrieblich nicht umsetzbar ist. Die erforderlichen Rahmenbedingungen für einen solchen Einsatz sind nicht gegeben. Aus diesem Grund kann diese Variante in der Praxis nicht realisiert werden.
Zusätzlich zeigte auch die durchgeführte Umfrage, dass diese Lösung bei den Befragten nur auf eine begrenzte Zustimmung stiess. Im Vergleich zu den digitalen Lösungsansätzen wurde die Variante deutlich kritischer beurteilt und erzielte die geringste Akzeptanz. Die Ergebnisse der Umfrage verdeutlichten, dass die Mehrheit der Befragten digitale und automatisierte Lösungen bevorzugt und in diesen den grösseren Nutzen für die Zukunft des eVN-Prozesses sieht.
Aufgrund der fehlenden praktischen Umsetzbarkeit sowie der geringen Akzeptanz in der Umfrage wurde entschieden, diese Variante nicht weiterzuverfolgen. Sie wird daher aus der weiteren Evaluation ausgeschlossen und nicht in die Nutzwertanalyse aufgenommen.
Die gewonnenen Erkenntnisse aus dieser Variante waren dennoch wertvoll, da sie gezeigt haben, dass die Kunden insbesondere bei Fragen zur eVN-Erstellung einen hohen Unterstützungsbedarf haben. Diese Erkenntnis floss in die Entwicklung der weiteren Lösungsansätze ein und führte unter anderem zur Idee einer digitalen Unterstützung durch künstliche Intelligenz direkt am Selbstbedienungs-Terminal. Damit konzentriert sich die weitere Evaluation auf die technisch, organisatorisch und wirtschaftlich realisierbaren Varianten, welche in den nachfolgenden Kapiteln detailliert beschrieben und bewertet werden.



Abbildung 14 Allianz-Mitarbeitende direkt beim Strassenverkehrsamt (Open AI)

6.2.2 Kurzbeschreibung der Variante Selbstbedienungs-Terminal mit Fahrzeugausweis-Scan

Diese Variante basiert auf dem Einsatz eines Selbstbedienungs-Terminals beim Strassenverkehrsamt. Die Kunden können ihren Fahrzeugausweis direkt am Terminal einscannen. Die relevanten Fahrzeugdaten werden anschliessend automatisch erfasst und für die Erstellung der eVN verwendet.
Der Kunde wird Schritt für Schritt durch den Prozess geführt und kann die benötigten Angaben selbst erfassen. Dadurch wird die Abhängigkeit von Mitarbeitenden reduziert und der Prozess kann schneller durchgeführt werden.
Ein grosser Vorteil dieser Variante besteht darin, dass viele Arbeitsschritte automatisiert werden können. Die Kunden erhalten die Möglichkeit, die eVN selbstständig zu beantragen, ohne zuerst mit einer Versicherung Kontakt aufnehmen zu müssen. Dies kann insbesondere zu kürzeren Wartezeiten und einer schnelleren Bearbeitung führen.
Zusätzlich können durch die automatische Übernahme der Fahrzeugdaten Eingabefehler reduziert werden. Die Bedienung des Terminals kann benutzerfreundlich gestaltet werden, sodass die Anwendung auch ohne besondere technische Kenntnisse genutzt werden kann.
Das Ziel dieser Variante besteht darin, den eVN-Prozess effizienter zu gestalten, die Bearbeitungszeit zu verkürzen und den administrativen Aufwand für Versicherungen und Strassenverkehrsämter zu reduzieren.

6.2.3 Kurzbeschreibung der Variante Allianz GPT / KI-gestützte eVN-Erstellung

Bei dieser Variante wird künstliche Intelligenz eingesetzt, um den Prozess der eVN-Erstellung weitgehend zu automatisieren. Kunden kommunizieren dabei über einen digitalen Assistenten, beispielsweise in Form eines Chats in der My Allianz App.
Die KI fragt die benötigten Informationen ab, prüft die eingegebenen Daten und unterstützt die Kunden während des gesamten Prozesses. Anschliessend können die Angaben automatisch verarbeitet und die eVN erstellt werden.
Durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz könnten verschiedene Prozessschritte automatisiert werden. Dazu gehören die Erfassung von Fahrzeugdaten, die Prüfung der eingegebenen Informationen auf Vollständigkeit, die Erkennung von Fehlern oder Unstimmigkeiten sowie die automatische Erstellung und Übermittlung der eVN. Darüber hinaus könnte die KI den Kunden bei der Auswahl des passenden IV-Grundes unterstützen, indem sie die verschiedenen Optionen verständlich erklärt und anhand der eingegebenen Angaben passende Vorschläge macht. Dadurch könnten Unsicherheiten reduziert und Fehleingaben vermieden werden. Zusätzlich könnten Kunden in der My Allianz App den aktuellen Status ihrer eVN jederzeit nachverfolgen. Dadurch wäre jederzeit ersichtlich, in welchem Bearbeitungsschritt sich der Auftrag befindet und ob die eVN bereits erstellt oder übermittelt wurde.
Gleichzeitig wäre die Lösung rund um die Uhr verfügbar, sodass Kunden unabhängig von Öffnungszeiten Unterstützung erhalten könnten. Die Bearbeitungszeit könnte dadurch deutlich reduziert werden.
Die KI könnte verschiedene Prozessschritte automatisiert und nach einheitlichen Vorgaben ausführen. Dadurch lassen sich Fehler reduzieren und Bearbeitungszeiten verkürzen. Trotz der zahlreichen Vorteile müssen bei dieser Variante Themen wie Datenschutz, Datensicherheit und die Akzeptanz der Kunden berücksichtigt werden. Nicht alle Personen vertrauen heute bereits vollständig auf KI-basierte Systeme.

Das Ziel dieser Variante ist es, einen modernen, digitalen und zukunftsorientierten eVN-Prozess zu schaffen, der schnell, effizient und mit möglichst geringem manuellem Aufwand durchgeführt werden kann.

6.2.4 Kurzbeschreibung der Variante: Selbstbedienungs-Terminal mit Fahrzeugausweis-Scan und KI-Unterstützung

Diese Variante kombiniert ein Selbstbedienungs-Terminal mit den Möglichkeiten künstlicher Intelligenz. Die Kunden können beim Strassenverkehrsamt ihren Fahrzeugausweis direkt am Terminal einscannen. Die relevanten Fahrzeugdaten werden automatisch erfasst und in den weiteren Prozess übernommen. Zusätzlich unterstützt eine integrierte KI die Nutzer während des gesamten Vorgangs. Sie erklärt einzelne Prozessschritte verständlich, beantwortet Fragen und hilft bei der Auswahl des passenden Einlösungs- beziehungsweise IV-Grundes. Dadurch können Unsicherheiten reduziert und Fehleingaben vermieden werden. Die KI kann zudem fehlende oder unplausible Angaben erkennen und die Kunden darauf aufmerksam machen.
Ein wesentlicher Vorteil dieser Variante liegt in der Kombination von Selbstbedienung und intelligenter Unterstützung. Während die Kunden den Prozess selbstständig durchführen können, steht ihnen gleichzeitig eine digitale Hilfestellung zur Verfügung. Dadurch wird der administrative Aufwand reduziert und die Bearbeitungszeit verkürzt.
Darüber hinaus können durch die automatische Übernahme der Fahrzeugdaten Fehler bei der Datenerfassung minimiert werden. Die KI unterstützt zusätzlich bei der korrekten Eingabe von Personen- und Fahrzeugdaten und trägt so zu einer höheren Datenqualität bei.
Das Ziel dieser Variante besteht darin, den eVN-Prozess schneller, einfacher und benutzerfreundlicher zu gestalten. Gleichzeitig sollen Fehler reduziert, Rückfragen minimiert und die Kundenzufriedenheit erhöht werden. Durch die Kombination eines Selbstbedienungs-Terminals mit einer KI-gestützten Unterstützung vereint diese Variante die hohe Akzeptanz digitaler Selbstbedienung mit den Vorteilen moderner künstlicher Intelligenz.

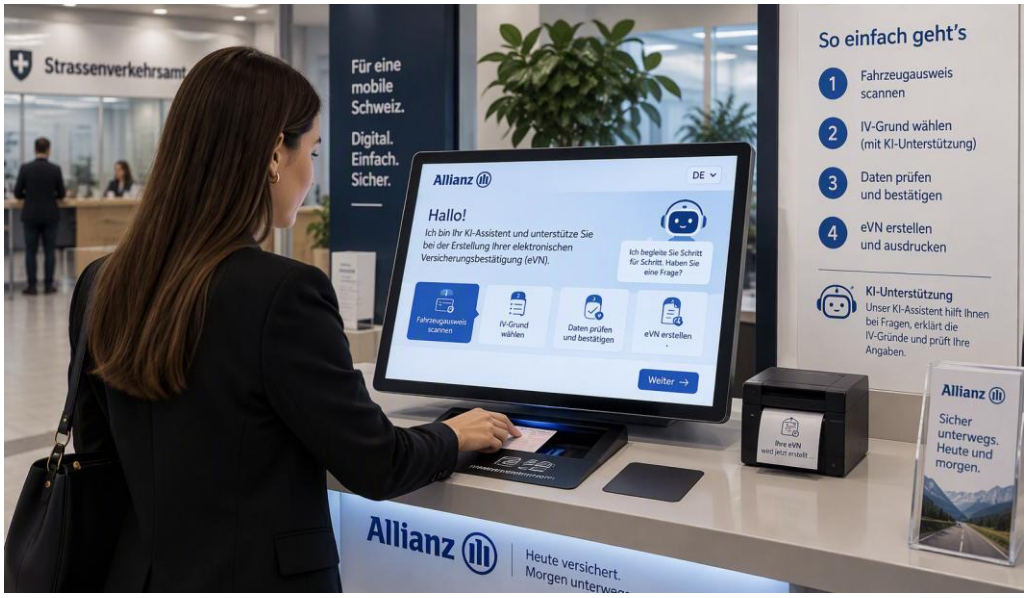


Abbildung 15 Selbstbedienungs-Terminal mit Fahrzeugausweis-Scan und KI-Unterstützung (Open AI)

6.3 Evaluation der geeignetsten Variante

Nach der Entwicklung der drei Lösungsvarianten muss ermittelt werden, welche Variante den eVN-Prozess am besten optimieren kann. Da jede Variante unterschiedliche Vor- und Nachteile aufweist, ist eine systematische und nachvollziehbare Bewertung erforderlich. Ziel der Evaluation ist es, die Lösung zu finden, welche die definierten Anforderungen am besten erfüllt und den grössten Nutzen für alle Beteiligten bietet.

Damit die Varianten objektiv miteinander verglichen werden können, wird zunächst geeignete Bewertungskriterien festgelegt. Die Kriterien werden so gewählt, dass sowohl die Bedürfnisse der Kunden als auch organisatorische, wirtschaftliche und technische Aspekte berücksichtigt werden. Dazu gehören beispielsweise die Bearbeitungszeit, die Kosten, die Umsetzbarkeit oder die Datensicherheit.

Im nächsten Schritt werden die festgelegten Kriterien mithilfe einer Präferenzmatrix gewichtet. Dadurch kann bestimmt werden, welche Kriterien für die Bewertung besonders wichtig sind und welche einen geringeren Einfluss auf die Entscheidungsfindung haben. Die ermittelten Gewichtungen dienen anschliessend als Grundlage für die Nutzwertanalyse.

In der Nutzwertanalyse werden die drei Varianten anhand der definierten Kriterien bewertet und miteinander verglichen. Für jedes Kriterium wird eine Bewertung vergeben und mit der entsprechenden Gewichtung kombiniert. Dadurch kann für jede Variante ein Gesamtnutzwert berechnet werden.

Durch dieses strukturierte Vorgehen wird die Auswahl der favorisierten Variante transparent und nachvollziehbar. Die folgenden Kapitel zeigen die Gewichtung der Kriterien mittels Präferenzmatrix sowie die Bewertung der Varianten anhand der Nutzwertanalyse.

6.3.1 Präferenzmatrix

Zur Gewichtung der Bewertungskriterien wurde eine Präferenzmatrix erstellt. Dabei wurden die einzelnen Kriterien miteinander verglichen, um ihre Bedeutung für die Optimierung des eVN-Prozesses zu bestimmen. Je häufiger ein Kriterium gegenüber einem anderen als wichtiger eingestuft wurde, desto höher fiel dessen Gewichtung aus.
Die Auswertung zeigt, dass die Bearbeitungszeit mit 25 % die höchste Gewichtung erhalten hat. Dies verdeutlicht, dass eine schnelle Erstellung der eVN und eine rasche Abwicklung des Prozesses als besonders wichtig angesehen werden. An zweiter Stelle folgt die Zuverlässigkeit mit 21,43 %. Dies unterstreicht die Bedeutung eines stabilen und fehlerfreien Prozesses für alle Beteiligten.
Die Kriterien Einfache Nutzung und Datensicherheit wurden mit jeweils 14,29 % bewertet. Die Ergebnisse zeigen, dass sowohl eine benutzerfreundliche Lösung als auch der Schutz sensibler Kunden- und Fahrzeugdaten eine wichtige Rolle spielen. Die Umsetzbarkeit sowie die Kosten erhielten jeweils eine Gewichtung von 10,71 %. Diese Kriterien wurden als wichtig betrachtet, jedoch als weniger entscheidend eingestuft als die Geschwindigkeit und Zuverlässigkeit des Prozesses.
Die Entwicklungsmöglichkeiten wurden mit 3,57 % bewertet. Obwohl dieses Kriterium berücksichtigt wurde, hat es im Vergleich zu den anderen Kriterien einen geringeren Einfluss auf die spätere Variantenbewertung. Das Kriterium Jederzeitige Nutzung erhielt keine Nennungen und wurde daher mit 0 % gewichtet. Dies bedeutet jedoch nicht, dass es unwichtig ist, sondern lediglich, dass die anderen Kriterien von den Beteiligten als relevanter für die Optimierung des eVN-Prozesses eingestuft wurden.
Zusammenfassend zeigt die Präferenzmatrix, dass bei der Bewertung der Varianten insbesondere eine schnelle Bearbeitung, ein zuverlässiger Prozess sowie eine einfache und sichere Nutzung im Vordergrund stehen. Die ermittelten Gewichtungen bilden die Grundlage für die anschliessende Nutzwertanalyse, in welcher die verschiedenen Varianten systematisch bewertet und miteinander verglichen werden.

Präferenzmatrix		a	b	c	d	e	f	g	h	Anzahl
		Einfache Nutzung	Bearbeitungszeit	Umsetzbarkeit	Kosten	Entwicklungsmöglichkeit	Zuverlässigkeit	Dantensicherheit	Jederzeitige Nutzung	
a	Einfache Nutzung		b	a	a	a	f	g	a	7
b	Bearbeitungszeit			b	b	b	b	b	b	6
c	Umsetzbarkeit				c	c	f	g	c	5
d	Kosten					d	f	d	d	4
e	Entwicklungsmöglichkeiten						f	g	e	3
f	Zuverlässigkeit							f	f	2
g	Datensicherheit								g	1
h	Jederzeitige Nutzung									0
Nennungen		4	7	3	3	1	6	4	0	28
Rang		3	1	5	5	7	2	3	8	
Prozent		14.29%	25.00%	10.71%	10.71%	3.57%	21.43%	14.29%	0.00%	100.00%

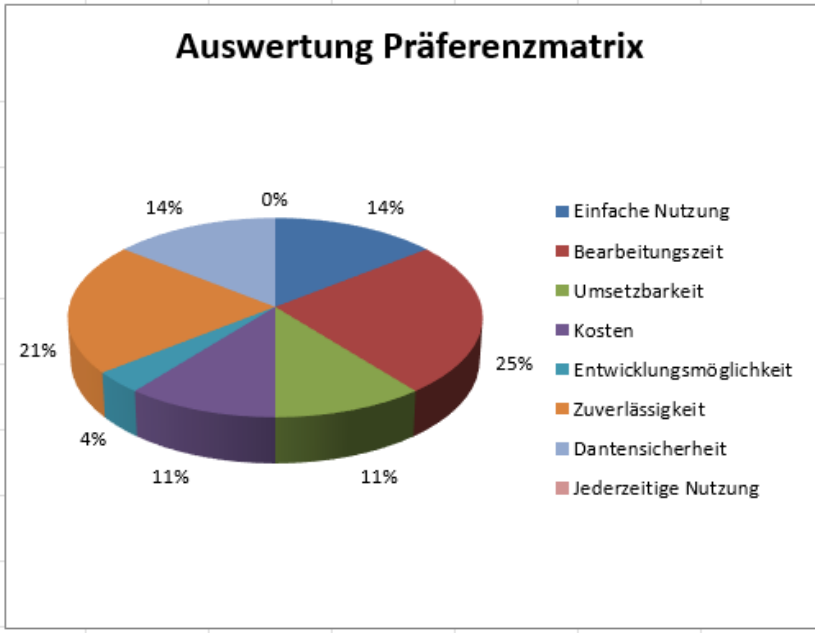


Abbildung 16 Präferenzmatrix

6.3.2 Nutzwertanalyse

Nach der Gewichtung der Kriterien mittels Präferenzmatrix wurden die verbleibenden Varianten anhand einer Nutzwertanalyse bewertet. Ziel dieser Analyse war es, die verschiedenen Lösungsansätze systematisch miteinander zu vergleichen und die für die Optimierung des eVN-Prozesses geeignetste Variante zu bestimmen.

Für jedes Kriterium wurde ein Teilnutzwert (TN) zwischen 1 und 3 vergeben. Die Bewertung erfolgte auf Basis der zuvor durchgeführten Prozessanalyse, der Stakeholderanalyse, der Umfrageergebnisse sowie der erwarteten Auswirkungen der jeweiligen Variante auf den eVN-Prozess. Anschliessend wurde jeder Teilnutzwert mit der entsprechenden Gewichtung multipliziert. Daraus ergab sich der gewichtete Teilnutzwert (GTN). Die Summe aller gewichteten Teilnutzwerte ergibt den Gesamtnutzwert der jeweiligen Variante.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Variante «Allianz GPT» mit einem Gesamtnutzwert von 2.75 die höchste Bewertung erreicht. Besonders positiv wurde die Variante in den Kriterien Bearbeitungszeit, Umsetzbarkeit, Entwicklungsmöglichkeiten, Zuverlässigkeit, Datensicherheit und jederzeitige Nutzung bewertet. Die Lösung bietet ein hohes Automatisierungspotenzial und kann den Kunden während des gesamten Prozesses unterstützen. Zudem kann sie bei der Auswahl des richtigen Einlösungsgrundes helfen und auf fehlerhafte oder unvollständige Angaben aufmerksam machen.

Die Variante «Selbstbedienungs-Terminal und KI-Unterstützung» erreicht mit einem Gesamtnutzwert von 2.679 den zweiten Rang. Diese Lösung kombiniert die Vorteile eines Selbstbedienungs-Terminals mit den Möglichkeiten künstlicher Intelligenz. Dadurch können Kunden den Prozess selbstständig durchführen und erhalten gleichzeitig Unterstützung bei der Dateneingabe und bei Fragen zum eVN-Prozess. Aufgrund der höheren Investitionskosten und der aufwendigeren Umsetzung liegt die Bewertung jedoch leicht unter der Allianz-GPT-Variante.

Die Variante «Selbstbedienungs-Terminal» erzielt mit einem Gesamtnutzwert von 2.357 die tiefste Bewertung. Obwohl diese Lösung eine Vereinfachung des Prozesses ermöglicht und von den Befragten in der Umfrage positiv bewertet wurde, bietet sie im Vergleich zu den beiden anderen Varianten weniger Möglichkeiten zur Automatisierung und Unterstützung der Kunden.

Zusammenfassend zeigt die Nutzwertanalyse, dass die Variante «Allianz GPT» die definierten Anforderungen am besten erfüllt und den höchsten Gesamtnutzen erzielt. Aufgrund der erzielten Bewertung wird diese Variante als bevorzugte Lösung weiterverfolgt und in den nachfolgenden Kapiteln vertieft ausgearbeitet. Die Ergebnisse der Nutzwertanalyse bestätigen damit die Erkenntnisse aus der Umfrage, wonach digitale und intelligente Lösungen das grösste Potenzial zur zukünftigen Optimierung des eVN-Prozesses aufweisen.

Nutzwertanalyse		Variante 1		Variante 2		Variante 3	
		Selbstbedie. Terminal		Allianz GPT		Selbstbedie.Terminal und KI	
Kriterien	Gewichtung	TN	GTN	TN	GTN	TN	GTN
Einfache Nutzung	14.29%	2	0.286	2	0.286	3	0.429
Bearbeitungszeit	25.00%	2	0.5	3	0.75	3	0.75
Umsetzbarkeit	10.71%	2	0.214	3	0.321	2	0.214
Kosten	10.71%	2	0.214	2	0.214	1	0.107
Entwicklungsmöglichkeit	3.57%	2	0.071	3	0.107	3	0.107
Zuverlässigkeit	21.43%	3	0.643	3	0.643	3	0.643
Datensicherheit	14.29%	3	0.429	3	0.429	3	0.429
Jederzeitige Nutzung	0.00%	1	0	3	0	1	0
Total			2.357		2.75		2.679
Favorisierte Variante:	Allianz GPT						

Abbildung 17 Nutzwertanalyse

6.3.2.1 Sensitivitäsanalyse der Nutzwertanalyse

Da die Varianten «Allianz GPT» und «Selbstbedienungs-Terminal mit Fahrzeugausweis-Scan und KI-Unterstützung» in der Nutzwertanalyse sehr ähnliche Ergebnisse erzielt haben, wurde zusätzlich eine Sensitivitätsanalyse durchgeführt. Ziel dieser Analyse ist es zu überprüfen, ob die Wahl der bevorzugten Variante auch bei leicht veränderten Gewichtungen der Bewertungskriterien bestehen bleibt.
Bei der ursprünglichen Nutzwertanalyse erreichte die Variante «Allianz GPT» einen Gesamtnutzwert von 2.750 Punkten. Die Variante «Selbstbedienungs-Terminal mit Fahrzeugausweis-Scan und KI-Unterstützung» erzielte 2.679 Punkte. Die Differenz zwischen den beiden Varianten beträgt somit lediglich 0.071 Punkte. Aufgrund dieses geringen Unterschieds wurde untersucht, ob sich die Rangfolge bei einer Anpassung wichtiger Bewertungskriterien verändert.
Für die Sensitivitätsanalyse wurden die besonders relevanten Kriterien Bearbeitungszeit, Zuverlässigkeit, Datensicherheit und einfache Nutzung um 10 % höher gewichtet. Anschliessend wurden die Gesamtnutzwerte erneut berechnet und verglichen.

Kriterien	Allianz GPT	Terminal mit KI-Unterstützung	Ergebnis
Ursprüngliche Nutzwertanalyse	2.750	2.679	Allianz GPT
Bearbeitungszeit	2.810	2.730	Allianz GPT
Zuverlässigkeit	2.850	2.780	Allianz GPT
Datensicherheit	2.800	2.740	Allianz GPT
Einfache Nutzung	2.770	2.720	Allianz GPT

Tabelle 13 Sensitivitäsanalyse

Die Ergebnisse zeigen, dass Allianz GPT auch bei veränderten Gewichtungen der wichtigsten Kriterien die höchste Gesamtbewertung erzielt. Zwar verändern sich die Punktedifferenzen leicht, die Rangfolge der Varianten bleibt jedoch unverändert. Besonders die direkte Integration in die My Allianz App, die hohe Flexibilität sowie die umfassende Unterstützung der Kunden während des gesamten eVN-Prozesses tragen dazu bei, dass Allianz GPT weiterhin die beste Bewertung erreicht.
Die Sensitivitätsanalyse bestätigt somit die Ergebnisse der ursprünglichen Nutzwertanalyse. Die Auswahl der Variante «Allianz GPT» hängt nicht ausschliesslich von einzelnen Gewichtungen ab, sondern bleibt auch bei realistischen Veränderungen der Bewertungskriterien bestehen. Die Entscheidung für Allianz GPT kann daher als nachvollziehbar, stabil und fundiert beurteilt werden.

6.3.2.2 Resultat der Variantenevaluation

Im Rahmen dieser Diplomarbeit wurden verschiedene Lösungsvarianten zur Optimierung des eVN-Prozesses entwickelt, analysiert und bewertet. Ziel der Evaluation war es, diejenige Variante zu identifizieren, welche den bestehenden Prozess am wirkungsvollsten verbessert und gleichzeitig die Anforderungen der beteiligten Anspruchsgruppen bestmöglich erfüllt.
Als Grundlage für die Bewertung dienten die durchgeführte Prozessanalyse, die Stakeholderanalyse, das St. Galler Management-Modell, die Umfrageergebnisse sowie die anschliessend erstellte Präferenzmatrix und Nutzwertanalyse. Dadurch konnte sichergestellt werden, dass die Varianten nicht nur aus theoretischer Sicht, sondern auch anhand praktischer Anforderungen und Kundenbedürfnisse beurteilt werden.
Zu Beginn wurde ebenfalls die Variante geprüft, Allianz-Mitarbeitende direkt beim Strassenverkehrsamt einzusetzen. Die Ergebnisse der Umfrage und des Interviews mit dem Strassenverkehrsamt zeigten jedoch, dass die Zustimmung zu dieser Lösung eher gering war. Zusätzlich wurde im Austausch mit dem Strassenverkehrsamt festgestellt, dass eine regelmässige Präsenz von Allianz-Mitarbeitenden vor Ort organisatorisch nicht umsetzbar wäre. Aus diesen Gründen wurde diese Variante aus der weiteren Evaluation ausgeschlossen.
Für die weitere Bewertung verblieben somit drei Varianten: das Selbstbedienungs-Terminal mit Fahrzeugausweis-Scan, Allianz GPT sowie das Selbstbedienungs-Terminal mit Fahrzeugausweis-Scan und KI-Unterstützung. Alle drei Varianten verfolgen das Ziel, den eVN-Prozess zu vereinfachen, die Bearbeitungszeit zu verkürzen und Fehlerquellen zu reduzieren. Während das Selbstbedienungs-Terminal den Fokus auf eine eigenständige und schnellere Abwicklung legt, unterstützt Allianz GPT die Kunden durch künstliche Intelligenz bei Fragen und der Dateneingabe. Die kombinierte Variante verbindet beide Ansätze und ergänzt das Terminal durch eine integrierte KI-Unterstützung, welche die Nutzer aktiv durch den Prozess begleitet.
Die anschliessende Präferenzmatrix zeigte, dass insbesondere die Kriterien Bearbeitungszeit, Zuverlässigkeit, einfache Nutzung und Datensicherheit für die Optimierung des eVN-Prozesses von grosser Bedeutung sind. Diese Gewichtungen wurden in der Nutzwertanalyse berücksichtigt und dienten als Grundlage für die vergleichende Bewertung der Varianten.
Die Nutzwertanalyse ergab, dass die Variante «Allianz GPT» mit einem Gesamtnutzwert von 2.75 die höchste Bewertung erreichte. Besonders positiv bewertet wurden die schnelle Bearbeitung, die hohe

Zuverlässigkeit, die guten Entwicklungsmöglichkeiten sowie die Möglichkeit, Kunden während des gesamten Prozesses digital zu unterstützen. Die KI kann Fragen beantworten, den passenden Einlösungsgrund erklären sowie auf fehlerhafte oder fehlende Angaben hinweisen. Dadurch können Rückfragen reduziert und die Bearbeitung effizienter gestaltet werden.

Die Variante «Selbstbedienungs-Terminal mit Fahrzeugausweis-Scan und KI-Unterstützung» erzielte mit einem Gesamtnutzwert von 2.679 ebenfalls ein sehr gutes Ergebnis. Diese Lösung kombiniert die Vorteile eines Selbstbedienungs-Terminals mit einer integrierten KI-Unterstützung. Kunden können den Fahrzeugausweis direkt einscannen und erhalten gleichzeitig Unterstützung bei der Dateneingabe und beim Ausfüllen des Prozesses. Obwohl diese Variante sehr innovativ ist, liegt sie aufgrund der höheren Investitions- und Umsetzungskosten knapp hinter der Allianz-GPT-Variante.
Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass beide verbleibenden Varianten ein hohes Potenzial zur Optimierung des heutigen eVN-Prozesses aufweisen. Die durchgeführten Analysen zeigen jedoch, dass die Variante «Allianz GPT» die definierten Anforderungen insgesamt am besten erfüllt. Aufgrund der hohen Bewertung in der Nutzwertanalyse, der positiven Einschätzung hinsichtlich der zukünftigen Entwicklungsmöglichkeiten sowie des Potenzials zur Automatisierung verschiedener Prozessschritte wird diese Variante für die weitere Ausarbeitung und Vertiefung genommen.

Die Variantenevaluation hat somit gezeigt, dass der gezielte Einsatz künstlicher Intelligenz einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung des eVN-Prozesses leisten kann. Gleichzeitig bestätigt sie die Ergebnisse der Umfrage, wonach digitale und intelligente Lösungen als die vielversprechendsten Ansätze für die zukünftige Weiterentwicklung des Prozesses angesehen werden.

7 Ausarbeitung der Variante GPT Allianz

Im Rahmen der Variantenevaluation wurde die Variante «Allianz GPT» als geeignetste Lösung zur Optimierung des eVN-Prozesses identifiziert. Grundlage für diese Entscheidung bildeten die durchgeführte Umfrage, die Präferenzmatrix sowie die Nutzwertanalyse. Die Variante erzielte dabei die höchste Gesamtbewertung und überzeugte insbesondere durch ihre kurze Bearbeitungszeit, die hohe Zuverlässigkeit, die guten Entwicklungsmöglichkeiten sowie das Potenzial zur Automatisierung verschiedener Prozessschritte.

Die entwickelte Lösung basiert auf dem Einsatz künstlicher Intelligenz zur Unterstützung von Kunden während des gesamten eVN-Prozesses. Ziel ist es, die Erstellung der elektronischen Versicherungsbestätigung einfacher, schneller und fehlerfreier zu gestalten. Die KI soll dabei nicht als Ersatz für die Mitarbeitenden dienen, sondern als erste Anlaufstelle für die Kunden. Sie unterstützt bei Fragen, erklärt die einzelnen Prozessschritte und hilft bei der Erfassung der benötigten Angaben. Sollte die KI eine Anfrage nicht beantworten können oder ein komplexerer Fall vorliegen, stehen die Mitarbeitenden im Innendienst weiterhin zur Verfügung und können die Kunden persönlich unterstützen. Dadurch wird sichergestellt, dass jederzeit eine kompetente Unterstützung gewährleistet ist.

Die Einführung von Allianz GPT soll ausserdem dazu beitragen, den administrativen Aufwand im Verkaufssupport und beim Strassenverkehrsamt zu reduzieren. Mitarbeitende können sich dadurch verstärkt auf komplexe Fälle konzentrieren, während Standardanfragen automatisiert bearbeitet werden. Dies ermöglicht eine effizientere Nutzung der vorhandenen Ressourcen und verbessert gleichzeitig die Servicequalität.
Ein weiterer wichtiger Aspekt besteht darin, dass Allianz GPT nicht auf frei verfügbaren Informationen aus dem Internet basiert. Die KI wird gezielt mit dem Fachwissen und den Erfahrungen der Allianz-Mitarbeitenden trainiert, welche täglich mit dem eVN-Prozess arbeiten. Dadurch greift die Lösung ausschliesslich auf geprüfte und unternehmensspezifische Informationen zurück. Die Antworten basieren somit auf den definierten Allianz-Prozessen, internen Richtlinien und dem vorhandenen Fachwissen der Spezialisten. Dies trägt dazu bei, die Qualität der Antworten zu erhöhen, Fehlinformationen zu vermeiden und eine einheitliche Beratung der Kunden sicherzustellen. Durch die durchgehende Pflege und Erweiterung dieses Wissensbestands kann Allianz GPT laufend an neue Anforderungen, Prozessänderungen und fachliche Entwicklungen angepasst werden. Dadurch bleibt die Qualität der Unterstützung langfristig sichergestellt. Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass die Lösung optimal in die bestehende My Allianz App integriert werden kann. Da die My Allianz App kürzlich eingeführt beziehungsweise ausgerollt wurde, bietet sie eine ideale Plattform für die Umsetzung dieser Lösung.

Da Allianz Suisse bereits auf diese Plattform setzt, könnte innerhalb der App ein spezieller eVN- beziehungsweise Fahrzeugnachweis-Chat zur Verfügung gestellt werden. Die Kunden hätten dadurch die Möglichkeit, ihren Fahrzeugausweis direkt mit dem Smartphone zu fotografieren oder hochzuladen. Die KI liest die relevanten Informationen aus dem Dokument aus und stellt anschliessend gezielte Fragen, um die für die Erstellung der eVN benötigten Angaben zu ergänzen.
Während des gesamten Prozesses begleitet Allianz GPT die Kunden Schritt für Schritt. Die KI erklärt die verschiedenen Einlösungsgründe, unterstützt bei der Auswahl des passenden Grundes und weist auf

fehlende oder fehlerhafte Angaben hin. Dadurch können Unsicherheiten reduziert und Fehleingaben vermieden werden. Nach erfolgreicher Prüfung aller Informationen kann die eVN automatisch erstellt und an das zuständige Strassenverkehrsamt übermittelt werden.
Durch die Integration in die My Allianz App entsteht eine zentrale und benutzerfreundliche Lösung, welche den gesamten Prozess für die Kunden vereinfacht und gleichzeitig die Bearbeitungszeit verkürzt. Die bestehende Plattform kann somit genutzt werden, ohne dass die Kunden eine zusätzliche Anwendung installieren oder einen anderen Kanal verwenden müssen.

Ein weiterer Vorteil der Lösung besteht darin, dass Rückfragen reduziert werden können. Häufige Fehler wie falsche Einlösungsgründe, unvollständige Fahrzeugdaten oder fehlerhafte Personendaten können frühzeitig erkannt und korrigiert werden. Dadurch wird nicht nur die Bearbeitungszeit verkürzt, sondern auch die Qualität der erfassten Daten erhöht. Die Kunden erhalten die Möglichkeit, ihre erfassten Angaben vor der Übermittlung nochmals zu überprüfen und können jederzeit den aktuellen Bearbeitungs- beziehungsweise Zustellstatus ihres Versicherungsnachweises einsehen. Dies schafft Transparenz, reduziert Unsicherheiten und minimiert das Risiko von Fehleingaben. Zudem erhalten Kunden unmittelbar Unterstützung, ohne auf die Verfügbarkeit einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters angewiesen zu sein.
Zusammenfassend stellt Allianz GPT eine innovative und zukunftsorientierte Lösung dar, welche die identifizierten Schwachstellen des heutigen eVN-Prozesses gezielt verbessert. Durch die Kombination von Automatisierung, intelligenter Unterstützung und digitale Unterstützung der Kunden können Bearbeitungszeiten reduziert, Fehler vermieden und die Kundenzufriedenheit nachhaltig verbessert werden. Die Variante bietet somit die besten Voraussetzungen, um den eVN-Prozess langfristig weiterzuentwickeln und an die zukünftigen Anforderungen der Kundinnen und Kunden anzupassen

7.1 Phasenplan zur Umsetzung der Variante «Allianz GPT»

Nachdem die Variante «Allianz GPT» als bevorzugte Lösung ausgewählt wurde, wird im nächsten Schritt die Umsetzung der Lösung geplant. Der Phasenplan zeigt die einzelnen Schritte von der ersten Idee bis zum produktiven Einsatz innerhalb der My Allianz App. Ziel ist es, den Kunden bei der Erstellung der elektronischen Versicherungsbestätigung (eVN) zu unterstützen, Fehler zu reduzieren und den gesamten Prozess schneller sowie benutzerfreundlicher zu gestalten.
Die Umsetzung erfolgt in fünf aufeinander aufbauenden Phasen. Jede Phase verfolgt ein eigenes Ziel und bildet die Grundlage für die nächste Phase. Dadurch kann sichergestellt werden, dass die Lösung strukturiert entwickelt, getestet und erfolgreich eingeführt wird.

Phase 1: Planung und Anforderungen

In der ersten Phase werden die fachlichen und technischen Anforderungen definiert. Dabei fliessen die Erkenntnisse aus der Prozessanalyse, der Stakeholderanalyse sowie den Umfrageergebnissen in die Konzeptentwicklung ein. Ziel ist es, die identifizierten Schwachstellen des heutigen eVN-Prozesses gezielt zu beheben und eine benutzerfreundliche Lösung zu entwickeln

Die Analyse des heutigen Prozesses hat gezeigt, dass insbesondere die Vielzahl der beteiligten Stellen, die unterschiedlichen Kommunikationswege sowie die mehrfache Datenerfassung zu Verzögerungen führen. Häufig entstehen Rückfragen aufgrund von unvollständigen Fahrzeug- oder Personendaten, fehlenden Typenscheinnummern oder falsch gewählten Einlösungsgründen. Zusätzlich müssen Informationen teilweise mehrfach zwischen Kunden, Garagisten, Beratern, Verkaufssupport, Fachabteilungen und dem Strassenverkehrsamt ausgetauscht werden. Dadurch verlängern sich die Bearbeitungszeiten und der administrative Aufwand steigt.
Ein weiterer Schwachpunkt besteht darin, dass für Kunden oft nicht ersichtlich ist, in welchem Bearbeitungsstatus sich die eVN befindet. Dies führt zu zusätzlichen Rückfragen und Unsicherheiten. Auch die Kommunikation erfolgt heute über verschiedene Kanäle wie Telefon, E-Mail und interne Systeme, was den Umfang des Prozesses zusätzlich erhöht. Basierend auf diesen Erkenntnissen wird festgelegt, welche Aufgaben Allianz GPT künftig übernehmen soll. Dazu gehören insbesondere die automatische Erfassung der Fahrzeugdaten über den Fahrzeugausweis, die Unterstützung bei der Wahl des richtigen Einlösungsgrundes, die Prüfung der eingegebenen Daten auf Vollständigkeit sowie die Beantwortung häufig gestellter Fragen. Ziel ist es, Fehlerquellen zu reduzieren, Rückfragen zu vermeiden und den Prozess für die Kunden einfacher zu gestalten.
Zusätzlich werden die Anforderungen an Datenschutz, Datensicherheit sowie die Anbindung an die bestehenden Allianz-Systeme definiert. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Integration der Lösung in die My Allianz App. Die Benutzerführung soll so gestaltet werden, dass die Kunden ihren Fahrzeugausweis einfach fotografieren oder hochladen können und anschliessend Schritt für Schritt durch den eVN-Prozess begleitet werden.

Ergebnis der Phase:

Ein vollständiger Anforderungskatalog sowie ein detailliertes Fach- und Umsetzungskonzept für die Einführung von Allianz GPT innerhalb der My Allianz App.

Phase 2: Entwicklung und Integration

In der zweiten Phase erfolgt die technische Entwicklung der Lösung. Allianz GPT wird entwickelt und in die bereits eingeführte My Allianz App integriert. Ziel ist es, den Kunden eine zentrale Plattform zur Verfügung zu stellen, über welche die komplette Erstellung eines eVN abgewickelt werden kann.
Kunden sollen künftig ihren Fahrzeugausweis direkt mit dem Smartphone fotografieren oder hochladen können. Die KI liest die relevanten Daten automatisch aus und übernimmt diese in den Prozess. Anschliessend werden den Kunden gezielte Fragen gestellt, um fehlende Informationen zu ergänzen oder Unklarheiten zu beseitigen.
Gleichzeitig werden die Schnittstellen zu bestehenden Allianz-Systemen integriert. Dadurch können die erfassten Informationen automatisch weiterverarbeitet und für die Erstellung des eVN genutzt werden. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Entwicklung der KI-Funktionen, welche Kunden bei Fragen unterstützen und mögliche Fehler bereits während der Dateneingabe erkennen.

Mögliche Fragen der KI nach dem Hochladen des Fahrzeugausweises:

- Ist das Fahrzeug neu oder gebraucht?
- Auf wen soll das Fahrzeug eingelöst werden?
- Ab welchem Datum wird die Versicherung benötigt?
- Wer ist der regelmässige Lenker des Fahrzeugs?
- Wird das Fahrzeug privat oder geschäftlich genutzt?
- Ist das Fahrzeug bereits bei einer anderen Versicherung versichert?
- Soll das Fahrzeug ersetzt oder neu eingelöst werden?
- Gibt es einen Kontrollschildwechsel?

Ergebnis der Phase:

Funktionsfähiger Prototyp von Allianz GPT innerhalb der My Allianz App.

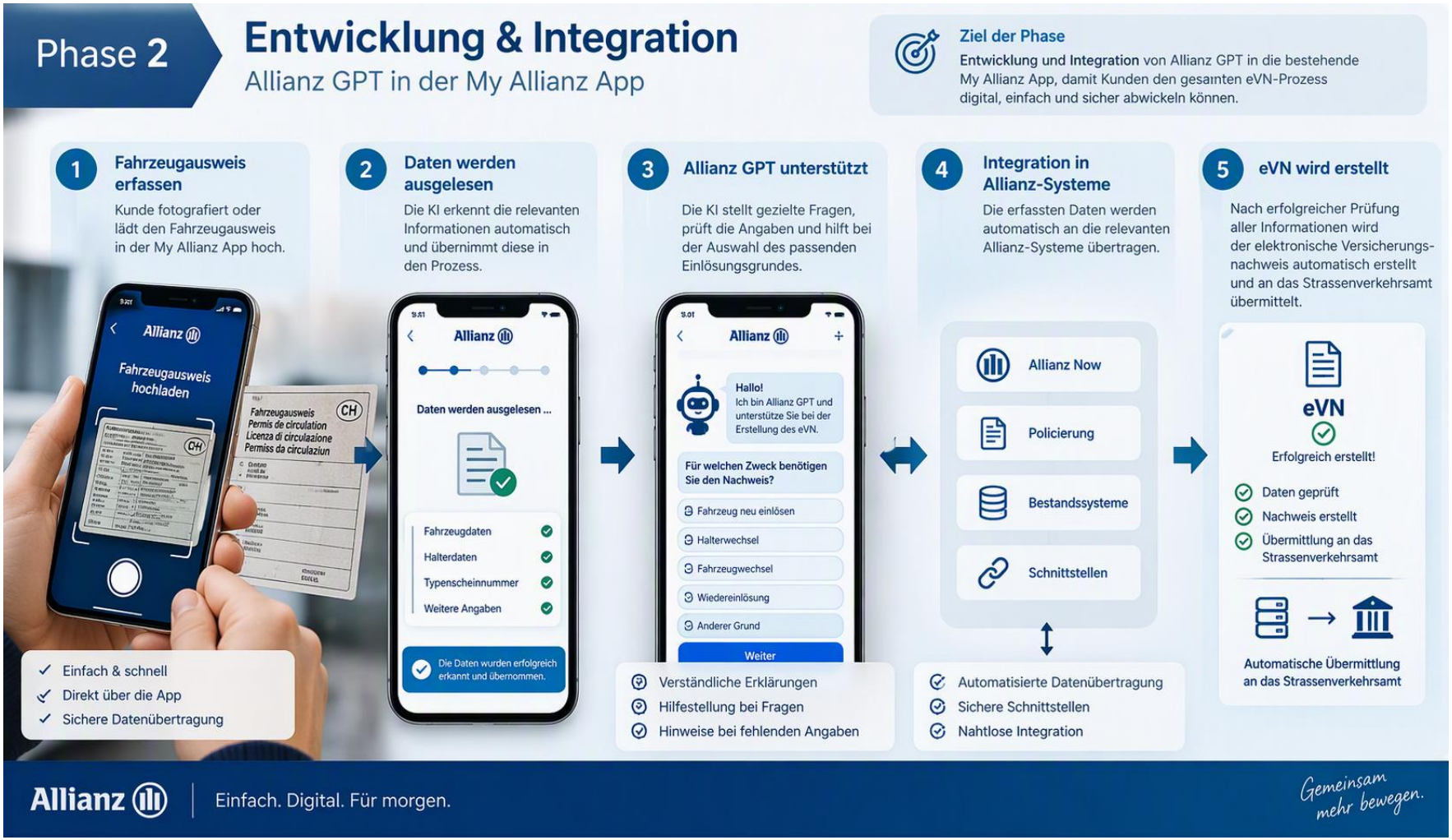


Abbildung 18 Phase 2 Entwicklung und Integration (Open AI)

Phase 3: Test und Pilotierung

Vor der Einführung wird die Lösung umfassend getestet. Ziel dieser Phase ist es, technische Fehler zu identifizieren und sicherzustellen, dass die KI die gewünschten Funktionen zuverlässig erfüllt.
Dabei wird insbesondere überprüft, ob die Fahrzeugausweis-Erkennung korrekt funktioniert, ob die KI die richtigen Fragen stellt und ob fehlerhafte oder unvollständige Angaben zuverlässig erkannt werden. Zusätzlich werden typische Anwendungsfälle simuliert, beispielsweise Fahrzeugwechsel, Halterwechsel, Neueinlösungen oder Wiedereinlösungen.
Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Benutzerfreundlichkeit. Testpersonen sollen beurteilen, ob die Lösung einfach verständlich und ohne spezielle Vorkenntnisse nutzbar ist. Das erhaltene Feedback wird dokumentiert und zur Verbesserung der Lösung genutzt.

Ergebnis der Phase:

Freigegebene Lösung, welche die fachlichen und technischen Anforderungen erfüllt.

Phase 4: Einführung und Schulung

Nach erfolgreicher Testphase wird Allianz GPT in die My Allianz App integriert und den Kunden zur Verfügung gestellt. Ziel dieser Phase ist es, die neue Lösung erfolgreich in den Arbeitsalltag der Allianz Suisse einzuführen. Gleichzeitig werden die Mitarbeitenden des Verkaufssupports über die neue Lösung informiert. Obwohl Allianz GPT künftig als erste Anlaufstelle dienen soll, bleiben die Mitarbeitenden weiterhin ein wichtiger Bestandteil des Prozesses. Komplexe Fälle, Sonderrisiken oder Situationen, welche durch die KI nicht gelöst werden können, werden weiterhin durch Fachpersonen bearbeitet. Zusätzlich werden die Kunden über die neuen Möglichkeiten informiert und auf die Nutzung von Allianz GPT aufmerksam gemacht.

Ergebnis der Phase:

Produktive Einführung von Allianz GPT innerhalb der My Allianz App.

Phase 5: Kontrolle und Weiterentwicklung

Nach der Einführung beginnt die Phase der laufenden Überwachung und Optimierung. Dabei wird überprüft, ob die definierten Ziele erreicht werden konnten und ob die neue Lösung tatsächlich zu einer Verbesserung des eVN-Prozesses führt. Besonders wichtige Kennzahlen sind die durchschnittliche Bearbeitungszeit, die Anzahl Rückfragen, die Anzahl fehlerhafter eVN, die Anzahl neu erstellter eVN aufgrund von Fehleingaben sowie die Kundenzufriedenheit. Zusätzlich wird analysiert, wie häufig Allianz GPT genutzt wird und welche Kundenanliegen am häufigsten auftreten. Die gewonnenen Erkenntnisse dienen dazu, die Lösung regelmässig weiterzuentwickeln und an neue Anforderungen anzupassen. Beispielsweise können weitere Funktionen ergänzt oder die KI anhand neuer Anwendungsfälle trainiert werden.

Ergebnis der Phase:

Kontinuierliche Verbesserung und langfristige Weiterentwicklung der Lösung.

Ziel des Phasenplans

Das übergeordnete Ziel aller Phasen besteht darin, einen schnelleren, zuverlässigeren und kundenfreundlicheren eVN-Prozess zu schaffen. Durch die Integration von Allianz GPT in die My Allianz App sollen die Kunden einfacher durch den Prozess geführt, Rückfragen reduziert und die Bearbeitungszeiten verkürzt werden. Gleichzeitig werden die Mitarbeitenden entlastet und können sich stärker auf komplexe Kundenanliegen konzentrieren. Dadurch entsteht eine moderne und zukunftsorientierte Lösung, welche sowohl den Bedürfnissen der Kunden als auch den Anforderungen der Allianz Suisse gerecht wird.



Abbildung 19 Phasenplan (Open AI)

Phasenplan nach Zeit

Für die Umsetzung der Variante «Allianz GPT» wird eine schrittweise Einführung über einen Zeitraum von rund drei Jahren und Zwei Monaten empfohlen. Da die Lösung in bestehende Systeme integriert werden muss und hohe Anforderungen an Datenschutz, Datenqualität und Prozesssicherheit bestehen, ist eine gut organisierte Umsetzung zwingend. Dadurch können Risiken reduziert, Erfahrungen gesammelt und die Lösung laufend optimiert werden.
In der ersten Phase erfolgt die Detailplanung des Projekts. Diese Phase geht von Januar 2027 bis Juni 2027 (Q1 bis Q2 2027) und umfasst die Definition der Anforderungen, den Aufbau der Projektorganisation sowie die Freigabe des Budgets. Damit werden die organisatorischen und finanziellen Voraussetzungen für die Umsetzung geschaffen.
Anschliessend folgt die Entwicklungsphase, welche den grössten Zeitaufwand beansprucht und von Juli 2027 bis Juni 2028 (Q3 2027 bis Q2 2028) dauert. In dieser Zeit wird Allianz GPT entwickelt und mit dem notwendigen Fachwissen ausgestattet. Zudem werden die technischen Voraussetzungen entwickelt und die Verbindungen zu den bestehenden Allianz-Systemen entwickelt. Das Ziel dieser Phase ist die Bereitstellung einer ersten funktionsfähigen Version der Lösung.
Nach Abschluss der Entwicklung wird Allianz GPT von Juli 2028 bis Dezember 2028 (Q3 bis Q4 2028) in die My Allianz App integriert und umfassend getestet. Dabei werden sowohl technische als auch fachliche Tests durchgeführt. Zusätzlich wird geprüft, ob sämtliche Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen erfüllt sind und die KI zuverlässige Antworten liefert.
Darauf folgt eine Testphase 2 von Januar 2029 bis Juni 2029 (Q1 bis Q2 2029) mit ausgewählten Mitarbeitenden und Kunden. Während dieser Phase werden praktische Erfahrungen gesammelt und Rückmeldungen ausgewertet. Erkannte Schwachstellen können anschliessend behoben und die Lösung weiter verbessert werden.
Vor der vollständigen Einführung wird Allianz GPT von Juli 2029 bis September 2029 (Q3 2029) vorbereitet. In dieser Phase werden die Mitarbeitenden geschult und über die neue Lösung informiert. Gleichzeitig werden Kommunikationsmassnahmen umgesetzt, damit die Kunden auf Allianz GPT aufmerksam gemacht werden.
Im letzten Schritt erfolgt ab Oktober 2029 (Q4 2029) die vollständige Einführung von Allianz GPT im täglichen Betrieb. Nach der Einführung wird die Lösung laufend überwacht und bei Bedarf weiterentwickelt. Zudem wird das hinterlegte Fachwissen regelmässig aktualisiert, damit die Qualität der Antworten langfristig sichergestellt werden kann. Durch dieses schrittweise Vorgehen kann die Einführung kontrolliert erfolgen und mögliche Risiken können frühzeitig erkannt und reduziert werden. Gleichzeitig wird sichergestellt, dass die Lösung den Anforderungen der Allianz Suisse, der Mitarbeitenden sowie den Kunden entspricht und langfristig erfolgreich eingesetzt werden kann.

Phase	Zeitraum	Inhalt	Ergebnis
Phase 1: Projektstart und Detailplanung	Q1 2027 - Q2 2027	Anforderungsanalyse, Definition der Fachanforderungen, Projektorganisation, Budgetfreigabe	Projektauftrag und Anforderungen definiert
Phase 2: Planung und Entwicklung	Q3 2027 - Q2 2028	Entwicklung von Allianz GPT, Aufbau der Wissensdatenbank, Definition der KI-Regeln	Erste funktionsfähige Version von Allianz GPT
Phase 3: Integration und Testphase	Q3 2028 - Q4 2028	Integration in die My Allianz App, technische Tests, Datenschutz- und Sicherheitstests, fachliche Prüfung	Erfolgreich getestete Lösung
Phase 3.2: Testphase	Q1 2029 - Q2 2029	Einsatz mit ausgewählten Mitarbeitenden und Kunden, Sammlung von Feedback, Optimierung der KI	Überarbeitete und erfolgreich getestete Lösung
Phase 4: Einführung und Schulung	Q3 2029	Schulung der Mitarbeitenden, Kommunikation der neuen Lösung, Vorbereitung des Rollouts	Mitarbeitende und Kunden vorbereitet und informiert
Phase 5: Täglicher Betrieb und Optimierung	ab Q4 2029	Vollständige Einführung, laufende Überwachung, Weiterentwicklung und laufende Optimierung der KI	Allianz GPT im täglichen Betrieb

Tabelle 14 Phasenplan (Zeit)

7.2 SWOT-Analyse der Variante «Allianz GPT»

Die SWOT-Analyse dient dazu, die ausgewählte Variante «Allianz GPT» hinsichtlich ihrer Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken zu untersuchen. Ziel ist es, die internen und externen Faktoren zu identifizieren, welche einen Einfluss auf die erfolgreiche Einführung und Nutzung der Lösung haben können. Die Analyse zeigt auf, welche Vorteile die Variante bietet, welche Herausforderungen berücksichtigt werden müssen und welche Chancen sowie Risiken sich für die Allianz Suisse ergeben.

7.2.2 SWOT – Matrix

Zur Beurteilung der favorisierten Variante «Allianz GPT» wurde eine SWOT-Analyse durchgeführt. Ziel dieser Analyse ist es, die internen Stärken und Schwächen sowie die externen Chancen und Risiken der Lösung aufzuzeigen. Dadurch können die wichtigsten Erfolgsfaktoren sowie mögliche Herausforderungen bei der Einführung frühzeitig erkannt werden.

Die Analyse zeigt, dass Allianz GPT zahlreiche Vorteile für die Optimierung des eVN-Prozesses bietet. Zu den grössten Stärken zählen insbesondere die Verkürzung der Bearbeitungszeit, die Reduktion von Rückfragen sowie die Unterstützung der Kunden während des gesamten Prozesses. Durch die Integration in die My Allianz App kann ausserdem auf einer bereits bestehenden Plattform aufgebaut werden. Die Lösung ermöglicht eine einfache und benutzerfreundliche Abwicklung und unterstützt die Kunden bei der Erfassung der benötigten Daten sowie bei der Auswahl des richtigen Einlösungsgrundes. Gleichzeitig können fehlerhafte oder unvollständige Angaben frühzeitig erkannt werden, wodurch die Anzahl Korrekturen und Nachbearbeitungen reduziert werden kann.
Den Stärken stehen einige Schwächen gegenüber. Die Einführung von Allianz GPT erfordert zunächst Investitionen und technische Ressourcen. Zudem ist die Lösung auf stabile Systeme und funktionierende

Schnittstellen angewiesen. Trotz der zunehmenden Akzeptanz von künstlicher Intelligenz haben einige Kunden noch Vorbehalte gegenüber KI-Lösungen. Damit die Lösung langfristig gut funktioniert, muss sie regelmässig angepasst und verbessert werden.

Die Chancen der Lösung überwiegen jedoch deutlich. Die Digitalisierung gewinnt sowohl in der Versicherungsbranche als auch im Verhalten der Kunden zunehmend an Bedeutung. Immer mehr Personen erwarten eine schnelle und digitale Abwicklung ihrer Anliegen. Allianz GPT kann diese Erwartungen erfüllen und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit erhöhen. Darüber hinaus eröffnet die Lösung weiteres Potenzial für zukünftige Nutzungsmöglichkeit von künstlicher Intelligenz innerhalb der Allianz Suisse. Die Erfahrungen aus diesem Projekt könnten später auch in anderen Prozessen genutzt werden. Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass Eingabefehler reduziert werden können. Dadurch erfolgt die Bearbeitung schneller und reibungsloser.

Neben den Chancen müssen auch mögliche Risiken berücksichtigt werden. Besonders wichtig ist der sichere Umgang mit sensiblen Kunden- und Fahrzeugdaten. Da Allianz GPT verschiedene personenbezogene Informationen verarbeitet, müssen Datenschutz und Datensicherheit jederzeit gewährleistet sein. Zusätzlich können technische Störungen oder fehlerhafte KI-Antworten zu Problemen im Prozess führen. Auch Änderungen von Gesetzen oder Vorschriften könnten Anpassungen an der Lösung erforderlich machen. Schliesslich besteht das Risiko, dass einzelne Kunden der künstlichen Intelligenz nicht ausreichend vertrauen und weiterhin den direkten Kontakt mit Mitarbeitenden bevorzugen.
Zusammenfassend zeigt die SWOT-Analyse, dass die Variante «Allianz GPT» über deutlich mehr Chancen und Stärken als Schwächen und Risiken verfügt. Die identifizierten Risiken können durch geeignete Sicherheitsmassnahmen, regelmässige Kontrollen, eine sorgfältige Testphase sowie die weiterhin bestehende Unterstützung durch die Mitarbeitenden im Innendienst reduziert werden. Insgesamt bestätigt die Analyse, dass Allianz GPT ein hohes Potenzial besitzt, den heutigen eVN-Prozess nachhaltig zu verbessern und die Digitalisierung innerhalb der Allianz Suisse weiter voranzutreiben.

INTERNE FAKTOREN	
STÄRKEN (+)	**SCHWÄCHEN (-)**
○ Reduktion von Bearbeitungszeiten durch Digitalisierung ○ Weniger Rückfragen durch direkte Unterstützung der Kunden ○ Unterstützung bei der Auswahl des richtigen Einlösungsgrundes ○ Erkennung von fehlerhaften oder unvollständigen Angaben ○ Rund um die Uhr verfügbar ○ Entlastung des Innendienstes ○ Integration in die bestehende My Allianz App möglich	○ Hohe Investitionen zu Beginn der Umsetzung ○ Abhängigkeit von technischen Systemen ○ Akzeptanz von KI bei einzelnen Kunden noch begrenzt ○ Komplexe Sonderfälle können nicht vollständig automatisiert werden ○ Laufender Wartungs- und Optimierungsaufwand ○ Hohe Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit ○ Einführung benötigt Schulung und Begleitung der Mitarbeitenden
EXTERNE FAKTOREN	
CHANCEN (+)	**RISIKEN (-)**
○ Steigende Akzeptanz von digitalen Dienstleistungen ○ Höhere Kundenzufriedenheit durch schnellere Prozesse ○ Reduktion von administrativem Aufwand ○ Weniger Eingabefehler ○ Weiterentwicklung der KI für weitere Versicherungsprozesse ○ Wettbewerbsvorteil durch innovative Technologie ○ Förderung der Digitalisierung innerhalb der Allianz Suisse	○ Gefahr eines unzureichenden Schutzes von Kundendaten ○ Technische Störungen oder Systemausfälle ○ Fehlerhafte KI-Antworten können zu Fehleingaben führen ○ Änderungen von Gesetzen oder Vorschriften ○ Kunden vertrauen der KI nicht und nutzen die Lösung nicht ○ Höhere Projektkosten als ursprünglich geplant ○ Fehlende Akzeptanz bei internen Anspruchsgruppen

Tabelle 15 SWOT-Matrix

7.3 Risiko - Analyse

Im Rahmen der Ausarbeitung der favorisierten Variante «Allianz GPT» wurde eine Risikoanalyse durchgeführt. Ziel dieser Analyse war es, potenzielle Risiken frühzeitig zu identifizieren, deren Auswirkungen auf den eVN-Prozess zu bewerten und geeignete Massnahmen zur Risikominimierung zu definieren. Dadurch soll sichergestellt werden, dass die geplante Lösung nicht nur technisch und wirtschaftlich, sondern auch organisatorisch erfolgreich umgesetzt werden kann.

Zur Bewertung der Risiken wurden die Eintrittswahrscheinlichkeit sowie die möglichen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb beurteilt. Die Ergebnisse wurden anschliessend in einer Risikomatrix dargestellt. Die linke Matrix zeigt die Risikosituation vor der Umsetzung zusätzlicher Massnahmen, während die rechte Matrix die Bewertung nach der Einführung der definierten Verbesserungsmassnahmen darstellt.

Die Analyse zeigt, dass insbesondere die Risiken «Fehlerhafte Antworten der KI» sowie «Datenschutzverletzungen» vor der Umsetzung zusätzlicher Massnahmen als kritisch eingestuft wurden. Diese Risiken befinden sich im roten Bereich der Risikomatrix und weisen ein hohes Schadenspotenzial auf. Auch technische Probleme, fehlerhafte Daten aus dem Fahrzeugausweis und hohe Projektkosten sind wichtige Risiken. Sie können zu Verzögerungen, zusätzlichem Aufwand und einer geringeren Akzeptanz der Lösung führen.

Zur Reduktion der identifizierten Risiken wurden verschiedene Massnahmen definiert. Dazu gehören unter anderem die regelmässige Qualitätskontrolle sowie das laufende Training der KI, erweiterte Datenschutz- und Sicherheitsmassnahmen, automatische Überprüfung der Daten, Notfallkonzepte für Systemausfälle sowie ein laufendes Kostencontrolling während der Projektumsetzung. Zusätzlich sollen Mitarbeitende durch Schulungen aktiv in die Einführung der Lösung eingebunden werden, um die Akzeptanz der neuen Technologie zu fördern.

Die zweite Risikomatrix zeigt, dass sich sämtliche Risiken nach Umsetzung der definierten Massnahmen in akzeptablen Bereichen befinden. Die ursprünglich als «Intolerabel» oder «Unerwünscht» eingestuften Risiken konnten auf die Kategorien «Tolerabel» oder «Vernachlässigbar» reduziert werden. Besonders deutlich zeigt sich dies bei den Risiken Datenschutzverletzungen, technische Systemausfälle und fehlerhafte Antworten der KI.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die identifizierten Risiken zwar sorgfältig berücksichtigt werden müssen, durch geeignete Massnahmen jedoch wirksam reduziert werden können. Die Risikoanalyse bestätigt somit, dass die Einführung von Allianz GPT aus heutiger Sicht realistisch und umsetzbar ist. Die erwarteten Vorteile wie kürzere Bearbeitungszeiten, eine höhere Datenqualität, weniger Rückfragen sowie eine verbesserte Kundenzufriedenheit überwiegen die verbleibenden Risiken deutlich. Dadurch stellt Allianz GPT weiterhin die geeignetste Lösung zur Optimierung des eVN-Prozesses dar.

Risikogruppen

Vernachlässigbar

Risiko ist vernachlässigbar. Es sind keine zusätzlichen Massnahmen erforderlich, allerdings muss das Risiko regelmässig überprüft werden.

Tolerabel

Risiko kann akzeptiert werden. Massnahmen zur Risikominderung sind – sofern verhältnismässig – erforderlich. Das Risiko muss regelmässig überprüft werden.

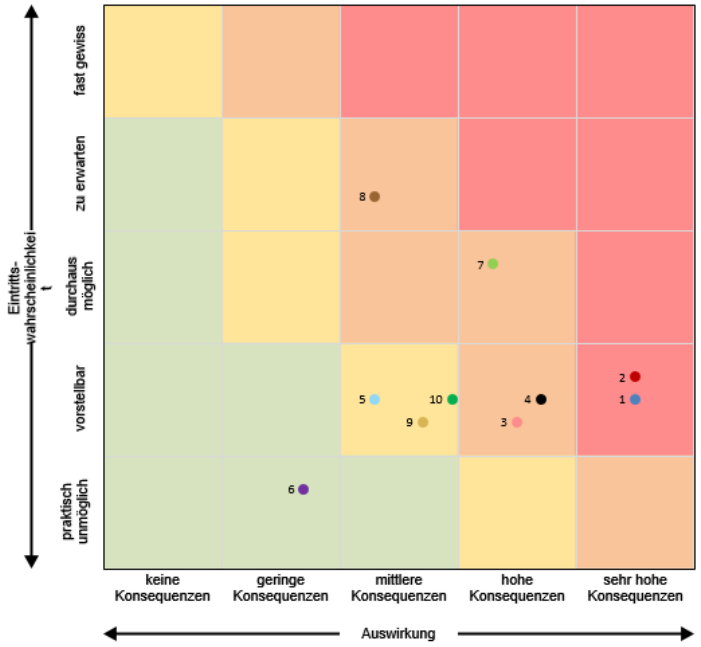
Unerwünscht

Risiko kann höchstens unter Auflagen akzeptiert werden. Massnahmen zur Risikominderung sind –sofern verhältnismässig – erforderlich. Das Risiko muss regelmässig überprüft werden.

Intolerabel

Risiko kann nicht akzeptiert werden und muss gelindert werden, soweit dies durch das Unternehmen möglich ist. Sofort-Massnahmen sind erforderlich. Das Risiko muss regelmässig überprüft werden.

Risikomatrix mit bestehenden Massnahmen



Risikomatrix mit neu definierten Massnahmen

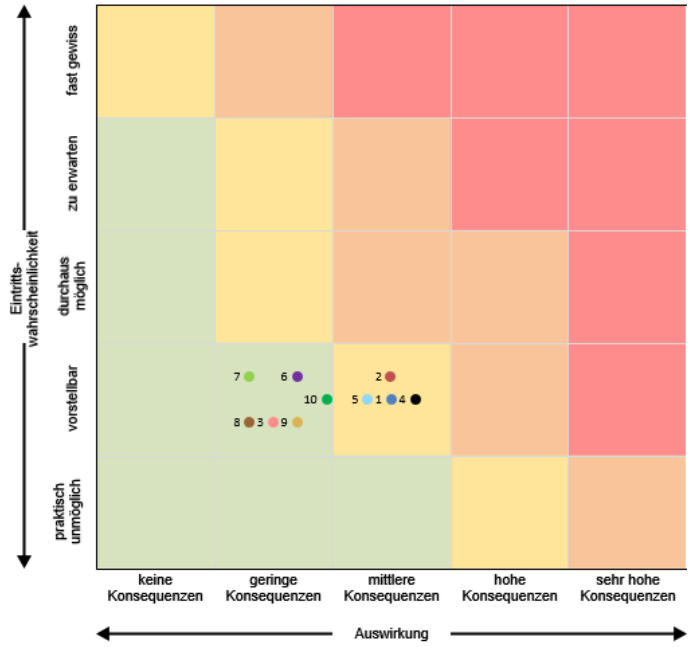


Abbildung 20 Risikoanalyse Allianz GPT

Nr.	Risiko	Eintrittswahrscheinlichkeit	Auswirkung	Risikokategorie	Mögliche Auswirkungen	Massnahme zur Risikominimierung	Neue Kategorie
1	Fehlerhafte Antworten der KI	Vorstellbar	Sehr hohe Konsequenzen	Intolerabel	Falsche Auskünfte, fehlerhafte eVN und unzufriedene Kunden	Regelmässige Qualitätskontrollen und laufendes Training der KI	Tolerabel
2	Datenschutzverletzungen	Vorstellbar	Sehr hohe Konsequenzen	Intolerabel	Vertrauensverlust, Datenschutzverletzungen und rechtliche Folgen	Einführung von unterschiedlichen Zugriffsrechten und Schutz sensibler Daten	Tolerabel
3	Technische Systemausfälle	Vorstellbar	Hohe Konsequenzen	Unerwünscht	Unterbruch des eVN-Prozesses und Verzögerungen bei Fahrzeugzulassungen	Ersatzsysteme sowie Notfall- und Datensicherungskonzepte	Vernachlässigbar
4	Falsche Auswahl des Einlösungsgrundes durch die KI	Vorstellbar	Hohe Konsequenzen	Unerwünscht	Falsche eVN, Rückfragen und Verzögerungen bei der Einlösung	Automatische Prüfung der Angaben auf Richtigkeit	Tolerabel
5	Fehlende Akzeptanz bei Kunden	Vorstellbar	Mittlere Konsequenzen	Tolerabel	Geringe Nutzung der Lösung und tieferer Nutzen der Investition	Transparente Kommunikation und gezielte Informationskampagnen	Tolerabel
6	Fehlende Akzeptanz bei Mitarbeitenden	Praktisch unmöglich	Geringe Konsequenzen	Vernachlässigbar	Widerstand gegen neue Prozesse und verzögerte Einführung	Schulungen sowie frühzeitige Einbindung der Mitarbeitenden	Vernachlässigbar

7	Fehlerhafte Datenübernahme aus dem Fahrzeugausweis	Durchaus möglich	Hohe Konsequenzen	Unerwünscht	Falsche Fahrzeug- oder Personendaten im eVN	Automatische Datenprüfung und Bestätigung der Daten durch den Kunden	Vernachlässigbar
8	Hohe Projektkosten	Durchaus möglich	Hohe Konsequenzen	Unerwünscht	Budgetüberschreitungen und Verzögerungen im Projekt	Laufendes Kostencontrolling und regelmässige Budgetüberprüfung	Vernachlässigbar
9	Gesetzliche oder regulatorische Änderungen	Zu erwarten	Mittlere Konsequenzen	Unerwünscht	Anpassungen an Prozessen und Systemen notwendig	Regelmässige Überprüfung rechtlicher Anforderungen	Vernachlässigbar
10	Missbrauch der KI durch falsche Eingaben	Vorstellbar	Mittlere Konsequenzen	Tolerabel	Fehlerhafte Auskünfte und falsche Nachweise	Automatische Datenprüfung und regelmässige Aktualisierung der Wissensdatenbank	Vernachlässigbar

Tabelle 16 Risikoliste Allianz GPT

7.4 Kosten-Nutzen-Analyse

Die Kosten-Nutzen-Analyse zeigt auf, ob der erwartete Nutzen der Variante «Allianz GPT» höher ist als die dafür notwendigen Investitionen und laufenden Kosten. Ziel dieser Analyse ist es, zu beurteilen, ob die Einführung von Allianz GPT für die Allianz Suisse wirtschaftlich sinnvoll ist.
Die Analyse des aktuellen eVN-Prozesses hat gezeigt, dass fehlerhafte Personendaten, falsch gewählte Einlösungsgründe sowie unvollständige Angaben regelmässig zu Rückfragen und Korrekturen führen. Dadurch müssen Anfragen mehrfach bearbeitet, neue eVN erstellt und zusätzliche Kontakte mit dem Strassenverkehrsamt durchgeführt werden. Dies verursacht einen höheren Bearbeitungsaufwand und verlängert die Bearbeitungszeiten.
Mit der Einführung von Allianz GPT sollen Kunden bereits während der Datenerfassung unterstützt werden. Fehler können frühzeitig erkannt und korrigiert werden. Zudem beantwortet die KI-Standardfragen selbstständig, wodurch weniger Rückfragen beim Verkaufssupport entstehen. Dadurch kann der Arbeitsaufwand reduziert und die Effizienz des Prozesses gesteigert werden.

Ermittlung der Investitionskosten

Zur Umsetzung der Variante «Allianz GPT» sind verschiedene Investitionen erforderlich. Diese entstehen insbesondere durch die Entwicklung der Lösung, die technische Integration in die bestehende Systemlandschaft, die Durchführung von Tests sowie die Schulung der Mitarbeitenden. Die geschätzten Investitionskosten werden nachfolgend aufgezeigt.

Kosten	Betrag (CHF)
Analyse und Planung	25'000
Entwicklung Allianz GPT	120'000
Integration in die My Allianz App	50'000
Integration in bestehende Systeme	30'000
Testphase	15'000
Schulung der Mitarbeitenden	10'000
Total Investition	**250'000**

Tabelle 17 Investitionskosten

Zusätzlich entstehen laufende Kosten für den Betrieb und die Weiterentwicklung der Lösung:

Kosten	Betrag pro Jahr (CHF)
Betrieb der KI-Lösung	15'000
Wartung und Weiterentwicklung	20'000
Laufende Optimierung der KI	10'000
Support und Systemüberwachung	5'000
Total pro Jahr	**50'000**

Tabelle 18 Laufende Kosten

Ermittlung des Nutzens

Die erwarteten Nutzenwerte basieren auf den identifizierten Schwachstellen des heutigen Prozesses. Durch die Unterstützung der KI werden weniger Rückfragen erwartet, fehlerhafte eVN reduziert und die Bearbeitungszeit im Verkaufssupport verkürzt.

Nutzen	Betrag pro Jahr (CHF)
Weniger Rückfragen	17'600
Weniger Korrekturen von eVN	25'000
Zeitersparnis im Verkaufssupport	40'000
Weniger Fehler und Nachbearbeitungen	20'000
Höhere Produktivität	25'000
Total Nutzen pro Jahr	127'600

Tabelle 19 Nutzen

Die grössten Einsparpotenziale entstehen durch die Reduktion von Rückfragen und Nachbearbeitungen. Gleichzeitig können sich die Mitarbeitenden stärker auf komplexe Kundenanliegen konzentrieren, während Standardanfragen automatisiert beantwortet werden.

7.4.1 Break-even-Analyse

Die Break-even-Analyse zeigt, ab welchem Zeitpunkt sich die Investition in Allianz GPT finanziell auszahlt. Dabei werden die einmaligen Investitionskosten dem jährlichen Nutzen gegenübergestellt. Ziel ist es herauszufinden, wann sich die Investition lohnt.

Für die Einführung von Allianz GPT werden einmalige Investitionskosten von CHF 250'000 erwartet. Dem gegenüber stehen ein jährlicher Nutzen von CHF 127'600 sowie jährliche Betriebskosten von CHF 50'000. Daraus ergibt sich ein jährlicher Nutzen von CHF 77'600.

Die Berechnung zeigt, dass der Breakeven nach rund 3,2 Jahren erreicht wird. Dies bedeutet, dass die Investitionskosten nach ungefähr drei Jahren und zwei Monaten vollständig gedeckt sind. Ab diesem Zeitpunkt übersteigt der erzielte Nutzen die laufenden Kosten, wodurch Allianz GPT einen wirtschaftlichen Mehrwert für die Allianz Suisse schafft.

Die Analyse verdeutlicht, dass die Einführung von Allianz GPT zwar mit einer anfänglichen Investition verbunden ist, diese jedoch innerhalb eines überschaubaren Zeitraums ausgeglichen werden kann. Gleichzeitig profitieren die Allianz Suisse, die Mitarbeitenden und die Kunden bereits während dieser Zeit von effizienteren Prozessen, weniger Fehlern und einer höheren Servicequalität. Aus wirtschaftlicher Sicht stellt die Lösung deshalb eine nachhaltige Investition in die zukünftige Digitalisierung des eVN-Prozesses dar.

Position	Wert
Einmalige Investition	CHF 250'000
Jährlicher Nutzen	CHF 127'600
Jährliche Betriebskosten	-CHF 50'000
Jährlicher Nutzen	= CHF 77'600
Break-even	CHF 250'000 : CHF 77'600 = 3,2 Jahre
Amortisationszeit	ca. 3 Jahre und 2 Monate

Tabelle 20 Breakeven Tabelle

Fazit

Die Kosten-Nutzen-Analyse zeigt, dass die Einführung von Allianz GPT trotz der erforderlichen Investitionen wirtschaftlich sinnvoll ist. Durch die Reduktion von Rückfragen, Fehlern und Nachbearbeitungen kann der Aufwand im Verkaufssupport verringert und die Effizienz des eVN-Prozesses verbessert werden. Neben den finanziellen Vorteilen entstehen zusätzliche Mehrwerte wie eine höhere Kundenzufriedenheit, eine bessere Qualität der erfassten Daten sowie eine höhere Transparenz im Prozess. Insgesamt überwiegen die erwarteten Vorteile die Investitionskosten, weshalb Allianz GPT als wirtschaftlich attraktive Lösung beurteilt werden kann.

Annahmen und Berechnungsgrundlagen

Da im Rahmen dieser Diplomarbeit keine effektiven Kosten- und Nutzendaten der Allianz Suisse verfügbar waren, basieren die verwendeten Werte auf realistischen Schätzungen. Die Annahmen wurden gemeinsam mit dem Experten Rémy Gehrig überprüft und beurteilt. Aufgrund seiner fachlichen Erfahrung entsprechen die aufgeführten Werte nach seiner Einschätzung den zu erwartenden Aufwänden und dem möglichen Nutzen einer solchen Lösung. Die Zahlen bilden daher eine realistische Grundlage für die vorliegende Wirtschaftlichkeitsbeurteilung.

7.5 Wirtschaftlichkeitsanalyse der Variante «Allianz GPT»

Im Rahmen der Wirtschaftlichkeitsanalyse werden die erwarteten Nutzenpotenziale den notwendigen Investitionen gegenübergestellt. Ziel ist es zu beurteilen, ob die Einführung von Allianz GPT für die Allianz Suisse langfristig einen wirtschaftlichen Mehrwert schafft.

Die Kosten-Nutzen-Analyse hat gezeigt, dass für die Entwicklung und Einführung von Allianz GPT einmalige Investitionen von rund CHF 250'000 erforderlich sind. Diese Kosten entstehen insbesondere durch die Entwicklung der Lösung, die Integration in die My Allianz App, die Integration in bestehende Systeme, die Testphase sowie die Schulung der Mitarbeitenden. Zusätzlich fallen jährliche Betriebs- und Unterhaltskosten von rund CHF 50'000 an.

Demgegenüber steht ein erwarteter jährlicher Nutzen von CHF 127'600. Dieser ergibt sich vor allem durch die Reduktion von Rückfragen, die Verringerung fehlerhafter eVN, die Zeitersparnis im Verkaufssupport sowie die höhere Produktivität der Mitarbeitenden. Nach Abzug der jährlichen Betriebskosten verbleibt ein geschätzter jährlicher Nettonutzen von CHF 77'600.

Gegenüberstellung von Investition und Nutzen

Position	Betrag (CHF)
Einmalige Investition	250'000
Jährlicher Nutzen	127'600
Jährliche Betriebskosten	50'000
Jährlicher Nutzen	77'600
Amortisationszeit	ca. 3,2 Jahre

Tabelle 21 Gegenüberstellung von Investition und Nutzen

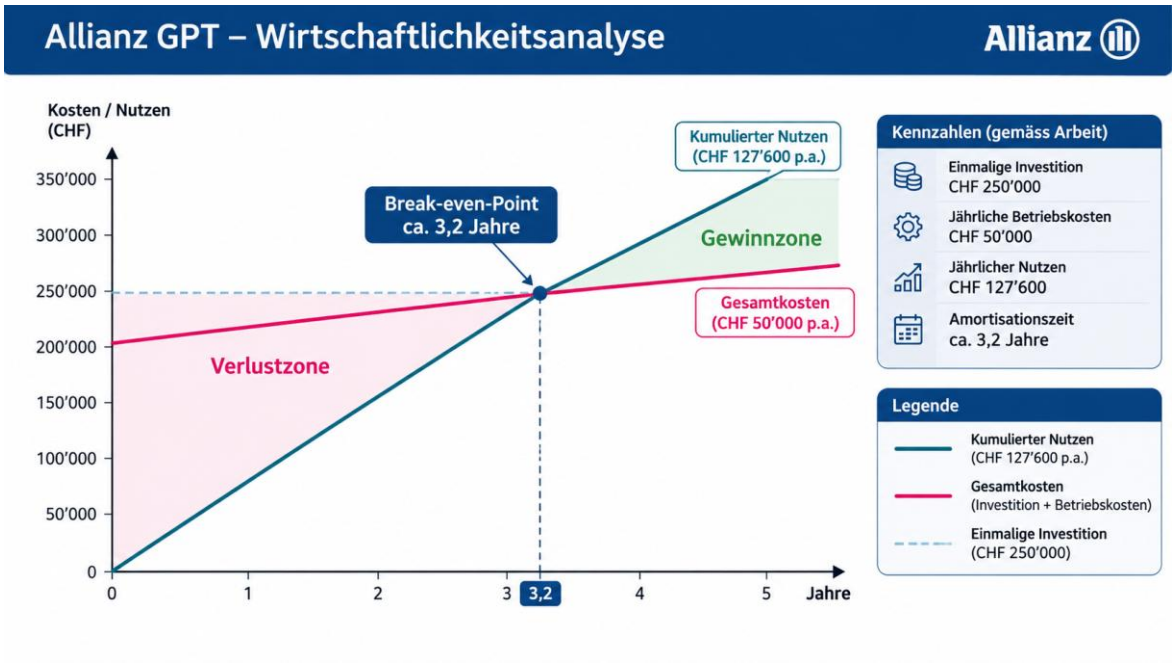


Abbildung 21 Wirtschaftlichkeitsanalyse (Open AI)

Die Abbildung zeigt die Wirtschaftlichkeit der vorgeschlagenen Lösung Allianz GPT über einen Zeitraum von mehreren Jahren. Ausgehend von einer einmaligen Investition von CHF 250'000 entstehen zusätzlich jährliche Betriebskosten von CHF 50'000. Demgegenüber steht ein erwarteter jährlicher Nutzen von CHF 127'600.

Die blaue Linie zeigt den Nutzen von Allianz GPT. Die rote Linie zeigt die gesamten Kosten, bestehend aus der einmaligen Investition und den jährlichen Betriebskosten. Zu Beginn sind die Kosten höher als der erzielte Nutzen, weshalb sich das Projekt zunächst in der Verlustzone befindet. Mit der Zeit nimmt der Nutzen jedoch zu. Nach rund 3,2 Jahren sind die entstandenen Kosten durch den erzielten Nutzen vollständig gedeckt. Ab diesem Zeitpunkt übersteigt der Nutzen die Kosten, wodurch Allianz GPT einen finanziellen Mehrwert schafft und sich das Projekt in der Gewinnzone befindet.

Der Schnittpunkt zwischen Nutzen und Kosten wird nach rund 3,2 Jahren erreicht. Dieser Zeitpunkt entspricht dem Break-even-Punkt. Ab diesem Zeitpunkt sind die Investitions- und Betriebskosten

vollständig gedeckt. Danach übersteigt der erzielte Nutzen die anfallenden Kosten, wodurch sich das Projekt in der Gewinnzone befindet.
Die Analyse zeigt somit, dass die Einführung von Allianz GPT nicht nur zu einer Optimierung des eVN-Prozesses beitragen kann, sondern sich auch aus wirtschaftlicher Sicht lohnt. Bereits nach etwas mehr als drei Jahren wird ein positiver finanzieller Mehrwert für die Allianz Suisse erwartet.

Fazit

Die Analyse zeigt, dass die anfangs Investition zwar relativ hoch ausfällt, die laufenden Prozessverbesserungen jedoch zu einer stetigen Entlastung des Verkaufssupports und einer effizienteren Bearbeitung von eVN-Anfragen führen. Die Investition kann somit voraussichtlich innerhalb von rund drei Jahren wieder ausgeglichen werden.
Neben den finanziellen Vorteilen bietet Allianz GPT zusätzliche Mehrwerte, die sich nicht direkt in Geld messen lassen. Dazu gehören insbesondere eine höhere Kundenzufriedenheit, eine bessere Qualität der erfassten Daten, eine höhere Transparenz im eVN-Prozess sowie eine Entlastung der Mitarbeitenden bei wiederkehrenden Standardanfragen. Zudem stärkt die Einführung einer solchen KI-Lösung die digitale Ausrichtung der Allianz Suisse und schafft eine Grundlage für zukünftige Automatisierungsprojekte.
Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Einführung von Allianz GPT aus wirtschaftlicher Sicht sinnvoll erscheint. Obwohl zu Beginn Investitionen erforderlich sind, übersteigen die langfristigen Vorteile die entstehenden Kosten. Die Lösung trägt dazu bei, Prozesse effizienter zu gestalten, Fehler zu reduzieren und den Kundenservice nachhaltig zu verbessern. Aus diesem Grund wird die Variante «Allianz GPT» als wirtschaftlich tragfähige und zukunftsorientierte Optimierungslösung beurteilt.

Annahmen und Berechnungsgrundlagen

Da im Rahmen dieser Diplomarbeit keine effektiven Kosten- und Nutzendaten der Allianz Suisse zur Verfügung standen, basieren die verwendeten Werte auf realistischen Schätzungen. Die Annahmen wurden gemeinsam mit dem Experten Rémy Gehrig überprüft und beurteilt. Aufgrund seiner fachlichen Erfahrung entsprechen die verwendeten Werte nach seiner Einschätzung den zu erwartenden Aufwänden und dem möglichen Nutzen einer solchen Lösung. Die Zahlen bilden daher eine realistische Grundlage für die vorliegende Wirtschaftlichkeitsanalyse.

8 Projektabschluss

8.1 Projektüberwachung

Im Rahmen der Projektüberwachung wurde laufend überprüft, ob die geplanten Termine eingehalten werden können und ob sich Abweichungen zum ursprünglichen Projektplan ergeben. Insgesamt konnte der grösste Teil der vorgesehenen Arbeiten termingerecht umgesetzt werden. Dennoch kam es während der Bearbeitung der Diplomarbeit zu einzelnen zeitlichen Verschiebungen.
Eine der Herausforderungen bestand in der Terminfindung für das Interview mit dem Strassenverkehrsamt Bern. Da die externen Anspruchsgruppen nicht immer verfügbar waren, konnte das Interview nicht zum geplanten Zeitpunkt stattfinden. Dadurch verschoben sich einige nachfolgende Arbeitsschritte leicht. Die gewonnenen Erkenntnisse aus dem Interview waren jedoch für die weitere Ausarbeitung der Diplomarbeit von grosser Bedeutung und dienten als wichtige Grundlage für die Variantenbildung sowie die Bewertung der Optimierungsmöglichkeiten.
Zusätzlich zeigte sich während der Analysephase, dass einige Themenbereiche umfangreicher waren als ursprünglich angenommen. Insbesondere die Ausarbeitung der favorisierten Variante «Allianz GPT», die Risikoanalyse, die Wirtschaftlichkeitsanalyse sowie die Sensitivitätsanalyse erforderten einen höheren Zeitaufwand als zu Beginn geplant. Dies lag vor allem daran, dass diese Themen vertieft untersucht und möglichst praxisnah ausgearbeitet werden sollten. Ausserdem wollte ich die Ergebnisse regelmässig mit meinem Experten Rémy Gehrig besprechen und dessen Feedback in die weitere Ausarbeitung einfliessen lassen. Zudem wurde im Verlauf der Arbeit eine vierte Lösungsvariante entwickelt, welche in der ursprünglichen Projektplanung noch nicht vorgesehen war. Die zusätzliche Analyse dieser Variante führte zu einem höheren Zeitaufwand, ermöglichte aber einen umfassenderen Vergleich der verschiedenen Lösungsansätze.
Trotz dieser Herausforderungen konnten an anderen Stellen Zeiteinsparungen erzielt werden. Die Nutzung digitaler Hilfsmittel sowie die bereits vorhandenen Fachkenntnisse aus dem Arbeitsalltag im Verkaufssupport ermöglichten eine effiziente Bearbeitung verschiedener Kapitel. Auch die direkte Verfügbarkeit von Prozesswissen erleichterte die Analyse des Ist-Zustands und verkürzte den Aufwand für die Informationsbeschaffung. Dadurch konnten die entstandenen Verzögerungen teilweise kompensiert werden.
Für zukünftige Projekte hat sich gezeigt, dass für zusätzliche Anforderungen und neue Ideen ausreichend Zeitreserven eingeplant werden sollten. Gerade während der Analyse- und Konzeptphase können neue Erkenntnisse dazu führen, dass weitere Varianten oder zusätzliche Auswertungen erforderlich werden. Eine flexible Planung mit entsprechenden Pufferzeiten kann dazu beitragen, solche Anpassungen besser aufzufangen und den Projektverlauf stabil zu halten.

8.2 Evaluation der Zielerreichung

Im Rahmen der Evaluation der Zielerreichung wurden die zu Beginn des Projekts definierten Endergebnisse und Erfolgskriterien mit dem erreichten Endstand verglichen. Ziel dieser Überprüfung war es festzustellen, in welchem Umfang die geplanten Ziele erreicht wurden und ob die im Pflichtenheft definierten Anforderungen erfüllt werden konnten. Dabei wurden sämtliche Arbeitsergebnisse kritisch beurteilt und mögliche Abweichungen analysiert.

Die Auswertung zeigt, dass die gesetzten Ziele grösstenteils erreicht werden konnten. Sämtliche Analysen, darunter die Analyse der Ausgangslage, die Prozessanalyse, die Stakeholderanalyse, die Kommunikationsanalyse sowie die Schnittstellenanalyse, wurden erfolgreich durchgeführt und dokumentiert. Zudem konnten mehrere Lösungsvarianten entwickelt, miteinander verglichen und mithilfe einer Präferenzmatrix und mit einer Nutzwertanalyse bewertet werden. Auf dieser Grundlage wurde die Variante «Allianz GPT» als bevorzugte Optimierungslösung identifiziert und vertieft ausgearbeitet.
Ein weiterer Schwerpunkt der Arbeit lag in der Beurteilung der ausgewählten Hauptvariante. Dazu wurden eine SWOT-Analyse, eine Risikoanalyse, eine Sensitivitätsanalyse, eine Kosten-Nutzen-Analyse sowie eine Wirtschaftlichkeitsanalyse erstellt. Zusätzlich wurde ein Umsetzungskonzept mit einem mehrjährigen Phasenplan entwickelt, welches die praktische Einführung der Lösung beschreibt. Dadurch konnten die Umsetzbarkeit, die Risiken sowie der wirtschaftliche Nutzen der vorgeschlagenen Lösung nachvollziehbar beurteilt werden.
Abweichungen vom ursprünglichen Projektplan ergaben sich lediglich in einzelnen Bereichen des Zeitmanagements. Insbesondere die Terminfindung für das Interview mit dem Strassenverkehrsamt führte zu kleineren zeitlichen Verschiebungen einzelner Arbeitsschritte. Diese Verzögerungen hatten jedoch keinen Einfluss auf die Erreichung der Projektziele und konnten innerhalb des Projektzeitraums aufgefangen werden.
Zusammenfassend zeigt die Evaluation, dass die definierten Endergebnisse und Erfolgskriterien weitgehend erfüllt wurden. Die Diplomarbeit liefert eine detaillierte Analyse des bestehenden eVN-Prozesses, zeigt konkrete Optimierungspotenziale auf und entwickelt mit der Variante «Allianz GPT» eine realistische und zukunftsorientierte Lösung zur Verbesserung des Prozesses. Die Zielsetzungen der Arbeit können daher insgesamt als erreicht beurteilt werden.

Endergebnis	Erfolgskriterium	Zielerreichung	Abweichung/Bemerkung	Massnahme
Nach Abschluss des Projekts liegt eine vollständige Projektdokumentation im Format A4 vor.	Die Projektdokumentation wird am 9. November 2026 in PDF eingereicht und berücksichtigt die Inhalte gemäss Bewertungsraster. Zudem können keine Abweichungen zum 4-Phasenmodell (gemäss Vorlage „Dokumentation“) festgestellt werden.	Erreicht	Die Projektdokumentation wurde gemäss den Vorgaben erstellt und beinhaltet alle relevanten Kapitel.	Keine Massnahmen erforderlich.
Die Projektstruktur- und Projektablaufplanung sind	Die Projektstruktur- und Projektablaufplanung sind klar definiert,	Erreicht	Projektstruktur- und Projektablaufplanung	Keine Massnahmen erforderlich.

erstellt und beschrieben.	logisch aufgebaut und in einer nachvollziehbaren Reihenfolge dargestellt sowie für die Donzenten verständlich dokumentiert.		wurden vollständig erstellt und nachvollziehbar dokumentiert.	
Eine Analyse der Ausgangslage ist durchgeführt und beschrieben.	Für den Leser ist die Ausgangslage ohne Rückfragen verständlich beschrieben. Zudem können die Ideen für die Lösungsfindung (Variantenbildung) daraus entwickelt werden, ohne dass weitere Informationen eingeholt werden müssen.	Erreicht	Die Ausgangslage wurde anhand der Erfahrungen aus dem Verkaufssupport sowie der Prozessanalyse umfassend beschrieben.	Keine Massnahmen erforderlich.
Eine Risikoanalyse für das Projekt (Diplomarbeit) ist vollständig erstellt und beschrieben.	Die Risikoanalyse beinhaltet eine Analyse der 7 grössten Risiken, eine daraus folgende Risikomatrix und ein Massnahmenpaket für die 7 Risiken inkl. anschliessender Risikomatrix (Risikomatrix nach Massnahmen). Der gesamte Abschnitt und die darin enthaltenen Tabellen sind verständlich beschrieben.	Erreicht	Die Risikoanalyse der Diplomarbeit mit Risikomatrix und Massnahmen wurde erstellt.	Risiken wurden laufend überwacht.
Der aktuelle Ist-Prozess zur Erstellung und Übermittlung von elektronischen Versicherungsnachweisen ist grafisch und	Sämtliche Prozessschritte, Verantwortlichkeiten und beteiligten Stellen sind vollständig	Erreicht	Der aktuelle eVN-Prozess wurde grafisch und schriftlich dargestellt.	Keine Massnahmen erforderlich.

schriftlich dargestellt.	dokumentiert und übersichtlich dargestellt.			
Der eVN-Prozess wird unter Anwendung des St. Galler Management-Modells untersucht und beurteilt.	Die relevanten Anspruchsgruppen, Umweltsphären, Prozesse und Ordnungsmomente sind verständlich dargestellt und auf den eVN-Prozess bezogen.	Erreicht	Das St. Galler Management-Modell wurde erfolgreich auf den eVN-Prozess angewendet.	Keine Massnahmen erforderlich.
Die Ursachen für Fehler und Verzögerungen im bestehenden Prozess sind identifiziert.	Die Ursachen sind klar beschrieben und nachvollziehbar aus der Analyse abgeleitet.	Erreicht	Ursachen für Fehler und Verzögerungen konnten identifiziert und analysiert werden.	Optimierungsmassnahmen wurden abgeleitet.
Eine Massnahmenliste zur Prozessverbesserung ist erstellt.	Die Massnahmen sind verständlich formuliert, strukturiert dargestellt und stehen in direktem Zusammenhang mit den identifizierten Schwachstellen.	Erreicht	Eine strukturierte Massnahmenliste wurde erstellt und mit den Schwachstellen verknüpft.	Keine Massnahmen erforderlich.
Die relevanten Stakeholder des Prozesses sind identifiziert und analysiert.	Alle beteiligten Anspruchsgruppen sind klar aufgeführt und deren Anforderungen sowie Erwartungen verständlich beschrieben.	Erreicht	Alle relevanten Stakeholder wurden identifiziert und analysiert.	Keine Massnahmen erforderlich.
Eine Analyse des aktuellen Kommunikationsprozesses ist durchgeführt.	Die Kommunikationswege sind vollständig dokumentiert und hinsichtlich Effizienz und Fehleranfälligkeit verständlich bewertet.	Erreicht	Der Kommunikationsprozess wurde analysiert und die wichtigsten Schwachstellen wurden aufgezeigt.	Verbesserungsmöglichkeiten wurden definiert.

Die Schnittstellen zwischen den beteiligten Systemen und Abteilungen sind analysiert.	Die wichtigsten Schnittstellen sind nachvollziehbar beschrieben und potenzielle Schwachstellen klar aufgezeigt.	Erreicht	Die wichtigsten Schnittstellen wurden identifiziert und bewertet.	Optimierungspotenziale wurden dokumentiert.
Die relevanten Systeme, Teilsysteme, Umsysteme und Schnittstellen des eVN-Prozesses sind analysiert und beschrieben.	Die Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen den beteiligten Stellen sind verständlich dargestellt und potenzielle Risiken sowie Optimierungsmöglichkeiten werden aufgezeigt.	Erreicht	Systeme, Teilsysteme, Umsysteme und Schnittstellen wurden umfassend beschrieben.	Keine Massnahmen erforderlich.
Mehrere Lösungsvarianten zur Prozessoptimierung sind ausgearbeitet.	Die Varianten sind klar beschrieben, praxisnah formuliert und für den Dozenten logisch nachvollziehbar dargestellt.	Erreicht	Vier Lösungsvarianten wurden entwickelt und beschrieben.	Keine Massnahmen erforderlich.
Die entwickelten Lösungsvarianten sind mittels Nutzwertanalyse bewertet und miteinander verglichen worden.	Die Bewertung erfolgt anhand definierter Kriterien und die Auswahl der bevorzugten Lösung wird objektiv und nachvollziehbar begründet.	Erreicht	Die Nutzwertanalyse wurde durchgeführt und die bevorzugte Variante begründet ausgewählt.	Keine Massnahmen erforderlich.
Eine Risikoanalyse für die favorisierte Variante (Hauptvariante) ist vollständig erstellt und beschrieben.	Die Risikoanalysen beinhalten eine Analyse der 10 grössten Risiken, eine daraus folgende Risikomatrix und ein Massnahmenpaket für die 10 Risiken inkl. anschliessender Risikomatrix (Risikomatrix nach Massnahmen). Zudem werden die daraus	Erreicht	Die Risikoanalyse der Hauptvariante Allianz GPT mit 10 Risiken wurde erstellt.	Risikomindernde Massnahmen wurden ausgearbeitet.

	abgeleiteten Massnahmen hinsichtlich Informieren, Schulen, Reduzieren, Absichern und Eliminieren klar und nachvollziehbar beschrieben Der gesamte Abschnitt und die darin enthaltenen Tabellen sind verständlich beschrieben.			
Für die ausgewählte Optimierungsvariante wird eine Wirtschaftlichkeitsbeurteilung erstellt und ein konkretes Umsetzungskonzept ausgearbeitet.	Nutzen, Aufwand, Risiken und Umsetzbarkeit der vorgeschlagenen Lösung sind vollständig beurteilt. Das Umsetzungskonzept enthält realistische Massnahmen, Verantwortlichkeiten und Umsetzungsschritte für die praktische Einführung.	Erreicht	Wirtschaftlichkeit, Nutzen, Risiken und Umsetzbarkeit der Variante Allianz GPT wurden beurteilt.	Keine Massnahmen erforderlich.
Ein Konzept zur Umsetzung der vorgeschlagenen Lösung ist erstellt.	Das Umsetzungskonzept ist realistisch, verständlich formuliert und enthält klare Schritte zur praktischen Umsetzung.	Erreicht	Für Allianz GPT wurde ein detaillierter Phasenplan zur Umsetzung erstellt.	Keine Massnahmen erforderlich.
Eine SWOT-Analyse (Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken) des bestehenden sowie des optimierten Prozesses ist erstellt.	Die SWOT-Analyse ist klar strukturiert, inhaltlich vollständig und nachvollziehbar. Die vier Bereiche (Stärken, Schwächen, Chancen, Risiken) sind verständlich beschrieben und zeigen konkrete Erkenntnisse in Bezug auf die Prozessoptimierung sowie deren Auswirkungen für das	Erreicht	Die SWOT-Analyse wurde vollständig erstellt und ausgewertet.	Keine Massnahmen erforderlich.

	Unternehmen und die Kunden.			
Eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse der Arbeit ist erstellt.	Die zentralen Erkenntnisse sind klar, verständlich und übersichtlich zusammengefasst.	Erreicht	Die wichtigsten Erkenntnisse wurden im Fazit der Kapitel zusammengefasst.	Keine Massnahmen erforderlich.
Die Projektüberwachung und die Evaluation der Zielerreichung werden umfassend ausgearbeitet.	Die Projektüberwachung wird mit Hilfe des Projektablaufplans klar reflektiert und der Vergleich mit Soll- und Ist-Zustand beschrieben. Zudem wird die Evaluation der Zielerreichung anhand der Gegenüberstellung der Zielscheibe mit dem Endergebnis klar verglichen und beschrieben. Bei Nichterreichung der Ziele werden diese klar begründet und argumentiert.	Erreicht	Projektüberwachung und Zielerreichung wurden durchgeführt. Einzelne Kapitel wurden später als geplant fertiggestellt, insbesondere aufgrund des Interviews mit dem Strassenverkehrsamt.	Frühzeitigere Terminplanung mit externen Anspruchsgruppen.
Die Reflexion, Lessons learnt und Ausblick wird umfassend beschrieben.	Die Reflexion, die Lessons Learnt sowie der Ausblick sind verständlich und übersichtlich dargestellt. Dabei werden mindestens fünf wichtige Erkenntnisse aufgezeigt, die für zukünftige Projekte relevant sind und entsprechend begründet werden. Der Ausblick zeigt zudem auf, welche nächsten Schritte sinnvoll sind und wie das weitere Vorgehen aussehen kann.	Erreicht	Reflexion, Lessons Learnt und Ausblick werden im Abschlusskapitel ergänzt und vertieft.	Erkenntnisse für zukünftige Projekte dokumentieren.

Es liegt ein strukturiertes Kapitel mit den Verzeichnissen inkl. den Literatur- und Quellenangaben vor.	Im Kapitel mit den Verzeichnissen liegt ein ausführliches Verzeichnis der Abbildungen, Tabellen, Diagramme, Abkürzungen und Quellen vor.	Erreicht	Die Verzeichnisse wurden erstellt. Das Quellenverzeichnis wurde ergänzt.	Schlusskontrolle aller Verzeichnisse vor Abgabe durchführen.

Tabelle 22 Evaluation der Zielerreichung

8.3 Reflexion Weg zum Ziel

Die Bearbeitung dieser Diplomarbeit stellte einen spannenden und lehrreichen Prozess dar. Während der gesamten Projektdauer konnten zahlreiche fachliche, methodische und persönliche Erfahrungen gesammelt werden. Die Arbeit ermöglichte es, ein Thema aus dem eigenen Berufsalltag vertieft zu analysieren und konkrete Verbesserungsvorschläge für einen bestehenden Prozess zu entwickeln. Gleichzeitig zeigte sich, dass die erfolgreiche Umsetzung eines Projekts von verschiedenen Faktoren abhängig ist, welche den Projektverlauf sowohl positiv als auch negativ beeinflussen können.

Erforderlich für die Zielerreichung war insbesondere der direkte Bezug zum beruflichen Alltag. Durch meine Tätigkeit im Verkaufssupport der Allianz Suisse verfügte ich bereits über umfassende Kenntnisse des eVN-Prozesses und der damit verbundenen Herausforderungen. Dadurch fiel es mir leichter, die Ausgangslage zu analysieren, Schwachstellen zu identifizieren und mögliche Lösungsansätze zu entwickeln. Das vorhandene Prozesswissen reduzierte den Aufwand für die Informationsbeschaffung und ermöglichte eine praxisnahe Bearbeitung des Themas.

Ebenfalls positiv wirkte sich die Unterstützung durch meinen Experten Rémy Gehrig aus. Durch seine fachlichen Rückmeldungen konnten verschiedene Themenbereiche kritisch hinterfragt und weiterentwickelt werden. Besonders bei der Ausarbeitung der Wirtschaftlichkeitsanalyse, der Kosten-Nutzen-Analyse sowie der Umsetzbarkeit der favorisierten Variante waren seine Einschätzungen hilfreich. Dadurch konnte sichergestellt werden, dass die erarbeiteten Lösungen möglichst realitätsnah und praxisorientiert ausgestaltet wurden.

Ein weiterer wichtiger Erfolgsfaktor war das Interview mit dem Strassenverkehrsamt Bern. Die Aussagen der Interviewpartnerinnen ermöglichten einen Blick auf den Prozess aus einer externen Perspektive. Viele der identifizierten Schwachstellen konnten dadurch bestätigt werden. Gleichzeitig wurden zusätzliche Erkenntnisse gewonnen, welche bei der Entwicklung und Bewertung der Lösungsvarianten berücksichtigt werden konnten. Auch die durchgeführte Umfrage stellte eine wertvolle Informationsquelle dar und half dabei, die Auswirkungen der bestehenden Probleme besser einzuschätzen.

Neben den förderlichen Faktoren gab es auch Herausforderungen, welche die Zielerreichung erschwerten. Eine der grössten Schwierigkeiten bestand in der Terminkoordination mit externen Anspruchsgruppen. Da das Interview mit dem Strassenverkehrsamt von den Verfügbarkeiten der Interviewpartnerinnen abhängig war, konnte dieses nicht unmittelbar zum gewünschten Zeitpunkt durchgeführt werden. Dadurch mussten einzelne Arbeitsschritte angepasst und teilweise verschoben werden. Obwohl dies keinen Einfluss auf das Endergebnis hatte, zeigte sich, dass bei der Planung von Terminen mit externen Stellen genügend Zeit eingeplant werden sollte.
Eine weitere Herausforderung ergab sich durch den Umfang der Arbeit. Während der Bearbeitung wurde deutlich, dass einzelne Themenbereiche deutlich umfangreicher ausfielen als ursprünglich angenommen. Besonders die vertiefte Ausarbeitung der Variante «Allianz GPT», die Erstellung der Risikoanalyse, die Sensitivitätsanalyse, die Kosten-Nutzen-Analyse sowie die Wirtschaftlichkeitsanalyse beanspruchten mehr Zeit als geplant. Hinzu kam, dass im Verlauf der Arbeit eine zusätzliche vierte Lösungsvariante entwickelt wurde, welche in der ursprünglichen Planung noch nicht vorgesehen war. Die zusätzliche Variante bedeutete zwar einen höheren Aufwand, half jedoch dabei, die verschiedenen Lösungen besser miteinander zu vergleichen.
Auch die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Anspruchsgruppen beeinflusste den Projekterfolg. Positiv war insbesondere der Austausch mit Fachpersonen und Experten, da dadurch unterschiedliche Sichtweisen in die Arbeit einfliessen konnten. Die Kombination aus internen Erfahrungen, Rückmeldungen von Mitarbeitenden sowie den Informationen des Strassenverkehrsamts ermöglichte eine umfassendere Betrachtung des Prozesses. Gleichzeitig zeigte sich jedoch, dass unterschiedliche Interessen und Erwartungen der Beteiligten berücksichtigt werden mussten, was zusätzliche Abstimmungen erforderte.
Rückblickend betrachte ich die Diplomarbeit als eine wertvolle Erfahrung. Neben den fachlichen Erkenntnissen konnte ich meine Fähigkeiten im Projektmanagement, in der Analyse von Prozessen sowie in der strukturierten Bearbeitung komplexer Themen weiterentwickeln. Besonders gelernt habe ich, wie wichtig eine saubere Planung, ausreichende Zeitreserven und die frühzeitige Einbindung relevanter Anspruchsgruppen sind.
Insgesamt konnten die definierten Ziele erreicht und die geplanten Endergebnisse erfolgreich erarbeitet werden. Die gewonnenen Erfahrungen und Erkenntnisse werden mir nicht nur für zukünftige Projekte, sondern auch für meinen beruflichen Alltag einen nachhaltigen Nutzen bringen. Die Arbeit hat gezeigt, dass schon kleine Anpassungen grosse Verbesserungen bewirken können. Weniger Fehler, schnellere Abläufe und eine höhere Kundenzufriedenheit sind mögliche Ergebnisse. Gleichzeitig bietet eine digitale Lösung wie Allianz GPT die Chance, den eVN-Prozess langfristig einfacher und effizienter zu gestalten.

8.4 Lessons learnt

Zum Abschluss der Diplomarbeit wurde eine Reflexion der wichtigsten Erkenntnisse durchgeführt. Die gewonnenen Erfahrungen sollen dazu beitragen, zukünftige Projekte effizienter zu planen und umzusetzen.

1. Frühzeitige Planung ist entscheidend

Während der Bearbeitung der Diplomarbeit hat sich gezeigt, dass eine sorgfältige und realistische Planung wesentlich zum Projekterfolg beiträgt. Insbesondere bei Arbeiten, die von externen Anspruchsgruppen abhängig sind, sollten ausreichend Zeitreserven eingeplant werden. So können unerwartete Verzögerungen besser bearbeitet werden.

2. Externe Anspruchsgruppen frühzeitig einbeziehen

Das Interview mit dem Strassenverkehrsamt Bern lieferte wertvolle Erkenntnisse für die Analyse und die Entwicklung der Lösungsvarianten. Gleichzeitig wurde deutlich, dass die Terminfindung mit externen Stellen mehr Zeit in Anspruch nehmen kann als ursprünglich angenommen. Für zukünftige Projekte empfiehlt es sich daher, solche Termine möglichst früh zu organisieren.

3. Neue Erkenntnisse können den Projektumfang verändern

Im Verlauf der Arbeit wurde eine zusätzliche vierte Lösungsvariante entwickelt, die ursprünglich nicht geplant war. Dies führte zwar zu einem höheren Arbeitsaufwand, ermöglichte jedoch einen umfassenderen Vergleich der verschiedenen Lösungsansätze. Daraus lässt sich ableiten, dass genügend Flexibilität eingeplant werden sollte, um auf neue Erkenntnisse reagieren zu können.

4. Praxiswissen erleichtert die Analyse

Durch die tägliche Arbeit im Verkaufssupport bestand bereits ein gutes Verständnis des eVN-Prozesses. Dieses Vorwissen erleichterte die Analyse der Ausgangslage und half dabei, Schwachstellen schneller zu erkennen. Gleichzeitig wurde deutlich, wie wichtig es ist, Theorie mit praktischen Erfahrungen zu kombinieren.

5. Die Sichtweise verschiedener Anspruchsgruppen ist wichtig

Die Kombination aus Prozessanalyse, Umfrage und Interview ermöglichte eine umfassendere Betrachtung des Themas. Dabei wurde deutlich, dass unterschiedliche Anspruchsgruppen teilweise unterschiedliche Erwartungen an den Prozess haben. Eine erfolgreiche Lösung sollte deshalb stets die Bedürfnisse aller Beteiligten berücksichtigen.

6. Digitalisierung bietet grosses Optimierungspotenzial

Die Untersuchung des bestehenden Prozesses hat gezeigt, dass digitale Lösungen einen wichtigen Beitrag zur Prozessverbesserung leisten können. Insbesondere die Reduktion von Fehlern, die Verbesserung der Datenqualität und die Vereinfachung der Kommunikation bieten grosses Potenzial für zukünftige Optimierungen.

7. Künstliche Intelligenz kann Prozesse sinnvoll unterstützen

Die Ausarbeitung der Variante «Allianz GPT» hat gezeigt, dass künstliche Intelligenz nicht zwingend menschliche Mitarbeitende ersetzen muss. Vielmehr kann sie dazu beitragen, Standardanfragen effizienter zu bearbeiten, Fehler zu reduzieren und Mitarbeitende bei administrativen Aufgaben zu entlasten. Gleichzeitig bleibt das Fachwissen der Mitarbeitenden weiterhin ein wichtiger Erfolgsfaktor.

Fazit

Rückblickend konnten durch die Diplomarbeit wertvolle fachliche und persönliche Erfahrungen gesammelt werden. Neben der Vertiefung des Prozesswissens wurden auch die Fähigkeiten in den Bereichen Analyse, Projektmanagement und strukturierte Problemlösung weiterentwickelt. Die gewonnenen Erkenntnisse können sowohl für zukünftige Projekte als auch für die tägliche Arbeit bei der Allianz Suisse genutzt werden.

8.5 Ausblicke

Die vorliegende Diplomarbeit konzentrierte sich auf die Optimierung des eVN-Prozesses und die Ausarbeitung der Variante «Allianz GPT». Während der Bearbeitung wurde jedoch deutlich, dass auch ausserhalb der vorgeschlagenen Lösung weiteres Verbesserungspotenzial besteht.

In Zukunft könnte der eVN-Prozess bei allen Versicherungen stärker vereinheitlicht werden. Dadurch könnten Unterschiede in den Arbeitsabläufen reduziert, Fehler vermieden und die Zusammenarbeit mit den Strassenverkehrsämtern erleichtert werden.

Darüber hinaus könnte die Schulung der Mitarbeitenden weiter ausgebaut werden. Die Analyse sowie das Interview mit dem Strassenverkehrsamt haben gezeigt, dass Fehler häufig auf unvollständige Angaben oder Unsicherheiten bei der Wahl des richtigen Einlösungsgrundes zurückzuführen sind. Eine gezielte Schulung könnte bereits einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Datenqualität leisten.

Ein weiterer möglicher Entwicklungsschritt wäre die Einführung eines direkten Informationsaustauschs zwischen Kunden, Versicherungen und Strassenverkehrsämtern. Dadurch könnten Rückfragen schneller geklärt und Bearbeitungszeiten weiter reduziert werden.

Zusätzlich wäre es interessant, den eVN-Prozess mit anderen Versicherungsunternehmen zu vergleichen. Ein solcher Vergleich könnte aufzeigen, welche Lösungen bereits erfolgreich eingesetzt werden und welche guten Vorgehensweisen für die Allianz Suisse übernommen werden könnten.

Abschliessend könnte eine spätere Erfolgsmessung durchgeführt werden, falls eine der vorgeschlagenen Optimierungsmassnahmen umgesetzt wird. Dabei könnten Kennzahlen wie Bearbeitungszeit, Anzahl Rückfragen, Fehlerquote oder Kundenzufriedenheit vor und nach der Einführung miteinander verglichen werden. Dadurch wäre es möglich, den tatsächlichen Nutzen der umgesetzten Lösung objektiv zu bewerten und weiteres Verbesserungspotenzial zu identifizieren.

Zusammenfassend hat die Diplomarbeit gezeigt, dass im heutigen eVN-Prozess noch verschiedene Entwicklungsmöglichkeiten bestehen. Die gewonnenen Erkenntnisse können als Grundlage für

zukünftige Projekte dienen und dazu beitragen, den Prozess langfristig effizienter, kundenfreundlicher und fehlerärmer zu gestalten.

8.6 Danksagung/Widmung

Als Kind von Eltern mit Migrationshintergrund lernt man früh, dass viele Chancen im Leben nicht selbstverständlich sind. Meine Eltern sind aus Sri Lanka in die Schweiz geflüchtet und haben damit den Grundstein für die Möglichkeiten gelegt, die ich heute habe. Sie haben ihre Heimat verlassen, zahlreiche Herausforderungen gemeistert und über viele Jahre hart gearbeitet, um unserer Familie eine sichere Zukunft zu ermöglichen. Für diesen Mut, ihre Stärke und ihren unermüdlichen Einsatz bin ich ihnen von Herzen dankbar.

Während der letzten Jahre durfte ich beruflich viele wertvolle Erfahrungen sammeln. Vom Weg als stellvertretende Filialleiterin und Filialleiterin bis hin zu meinem Einstieg bei der Allianz Suisse hatte ich die Möglichkeit, mich fachlich und persönlich weiterzuentwickeln. Dabei hat mich stets der Wunsch begleitet, die Chancen, die mir meine Eltern ermöglicht haben, bestmöglich zu nutzen.

Gleichzeitig wollte ich ihren Einsatz, ihre Opfer und die vielen Herausforderungen, die sie für unsere Familie auf sich genommen haben, nie als selbstverständlich betrachten. Diese Diplomarbeit bedeutet für mich deshalb weit mehr als nur den erfolgreichen Abschluss einer Weiterbildung. Sie steht für Dankbarkeit, Durchhaltewillen und den Wunsch, meinen Eltern etwas von dem zurückzugeben, was sie mir ermöglicht haben.

Ein ganz besonderer Dank gilt meinen Eltern und meinen Geschwister Siyanee Kandiah und Rathusan Kandiah die mich nicht nur während meiner Ausbildungszeit, sondern mein ganzes Leben lang unterstützt, begleitet und an mich geglaubt hat. Durch ihren Rückhalt, ihre Geduld und ihre Unterstützung haben sie wesentlich dazu beigetragen, dass ich meinen bisherigen Weg gehen und meine Ziele erreichen konnte. Dafür bin ich von Herzen dankbar.

Von ganzem Herzen danke ich meinen Eltern für ihre bedingungslose Unterstützung, ihre Liebe, ihr Vertrauen und ihren Glauben an mich. Sie haben mich während meines gesamten Lebens begleitet, gefördert und mir immer gezeigt, wie wichtig Durchhaltevermögen, Fleiss und Respekt sind. Diese Diplomarbeit widme ich deshalb ihnen. Ein besonderer Dank gilt meinem direkten Vorgesetzten Rémy Gehrig. Seit meinem ersten Arbeitstag hat er an mich geglaubt, mich unterstützt und mir stets Vertrauen entgegengebracht. Für seine fachliche Begleitung, seine wertvollen Rückmeldungen und seine Unterstützung bin ich ihm von Herzen dankbar.

Ebenso möchte ich mich bei meinem Generalagenten Peter Kofmehl bedanken. Bereits im Vorstellungsgespräch hat er Potenzial in mir erkannt und mir die Chance gegeben, einen neuen beruflichen Weg einzuschlagen. Für das Vertrauen und die Möglichkeiten, die er mir eröffnet hat, bin ich sehr dankbar.

Abschliessend danke ich allen weiteren Personen, die mich auf meinem Weg begleitet und unterstützt haben. Jede Form der Unterstützung hat dazu beigetragen, diese Diplomarbeit erfolgreich abzuschliessen.

8.7 Eigenständigkeitserklärung

Die Die Verfasserinnen und Verfasser bestätigen mit ihrer Unterschrift, dass die vorliegende Arbeit selbstständig, ohne fremde Hilfe und ohne Benutzung anderer als die angegebenen Hilfsmittel erstellt wurde.

Die aus fremden Quellen (einschliesslich elektronischer Quellen) direkt oder indirekt übernommenen Inhalte sind als solche kenntlich gemacht.

Die Arbeit ist in gleicher oder ähnlicher Form noch nicht vorgelegt worden.

Unterschrift:



Datum/Ort:

Bern 01.11.2026

Thadzagini Kandiah

9 Verzeichnisse

9.1 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Projektablaufplanung 22
Abbildung 2 Risikoanalyse Diplomarbeit 26
Abbildung 3 Aktueller eVN- Ist Prozess (Open AI) 31
Abbildung 4 eVN-Prozess im St. Galler Management Modell 34
Abbildung 5 Mindmap Kreativitätsmethode 39
Abbildung 6 Umfrage eVN/ Seite Versicherung und VN 40
Abbildung 7 Umfrage eVN/ Seite Versicherung und VN 41
Abbildung 8 Umfrage eVN/ Seite Versicherung und VN 41
Abbildung 9 Umfrage eVN/ Seite Versicherung und VN 42
Abbildung 10 Umfrage eVN/ Seite Versicherung und VN 42
Abbildung 11 Umfrage eVN/ Seite Versicherung und VN 43
Abbildung 12 Umfrage eVN/ Seite Versicherung und VN 43
Abbildung 13 Umfrage eVN/ Seite Versicherung und VN 44
Abbildung 14 Allianz-Mitarbeitende direkt beim Strassenverkehrsamt (Open AI) 49
Abbildung 15 Selbstbedienungs-Terminal mit Fahrzeugausweis-Scan und KI-Unterstützung (Open AI) 52
Abbildung 16 Präferenzmatrix 54
Abbildung 17 Nutzwertanalyse 56
Abbildung 18 Phase 2 Entwicklung und Integration (Open AI) 63
Abbildung 19 Phasenplan (Open AI) 66
Abbildung 20 Risikoanalyse Allianz GPT 72
Abbildung 21 Wirtschaftlichkeitsanalyse (Open AI) 78

9.2 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Qualifikationsprofil 9
Tabelle 2 Zielscheibe 15
Tabelle 3 Projektstrukturplanung 19
Tabelle 4 Meilensteine 21
Tabelle 5 Kommunikationsplanung 24
Tabelle 6 Risikoliste Diplomarbeit 27
Tabelle 7 Systemdarstellung eVN 32
Tabelle 8 Tabelle Ist - Ablauf und mögliche Schwachstellen 33
Tabelle 9 Stakeholderliste 35
Tabelle 10 Kommunikationsablauf 37
Tabelle 11 Kommunikationsprozess eVN 38
Tabelle 12 Massnahmenliste zur Prozessverbesserung 48
Tabelle 13 Sensitivitäsanalyse 56
Tabelle 14 Phasenplan (Zeit) 68
Tabelle 15 SWOT-Matrix 70
Tabelle 16 Risikoliste Allianz GPT 74
Tabelle 17 Investitionskosten 75
Tabelle 18 Laufende Kosten 75
Tabelle 19 Nutzen 76
Tabelle 20 Breakeven Tabelle 77
Tabelle 21 Gegenüberstellung von Investition und Nutzen 78
Tabelle 22 Evaluation der Zielerreichung 87

9.3 Quellenverzeichnis

Internetquellen

Allianz Suisse AG. Motorfahrzeugversicherung und elektronische Versicherungsbestätigung (eVN). Verfügbar unter: https://www.allianz.ch (Zugriff: Oktober 2026).

Bundesamt für Strassen ASTRA. Fahrzeugzulassung und Motorfahrzeugversicherung. Verfügbar unter: https://www.astra.admin.ch (Zugriff: Oktober 2026).

OpenAI. ChatGPT. Verfügbar unter: https://chat.openai.com (Zugriff: Oktober 2026). Verwendet zur Unterstützung bei Grammatik-, KI-generierte Darstellung, Rechtschreib- und Formulierungskorrekturen.

Strassenverkehrsamt Kanton Bern. Informationen zur Fahrzeugzulassung. Verfügbar unter: https://www.svsa.sid.be.ch (Zugriff: Oktober 2026).

10 Anhang

10.1 Projektstatusberichte

Während der Bearbeitung der Diplomarbeit wurde der Projektfortschritt regelmässig überwacht und dokumentiert. Ziel der Projektstatusberichte war es, den aktuellen Stand des Projekts festzuhalten, Terminabweichungen frühzeitig zu erkennen und bei Bedarf entsprechende Massnahmen einzuleiten. Dadurch konnte sichergestellt werden, dass die Arbeiten gemäss Projektplanung durchgeführt werden.
Die Überprüfung erfolgte anhand der Projektstrukturplanung, der Projektablaufplanung und den Erfolgskriterien und Endergebnisse. Dabei wurde regelmässig kontrolliert, welche Arbeitspakete bereits abgeschlossen wurden, welche sich aktuell in Bearbeitung befinden und welche Aufgaben noch ausstehen. Dadurch konnte jederzeit nachvollzogen werden, ob sich das Projekt innerhalb des geplanten Zeitrahmens bewegt.
Zur laufenden Überwachung des Projekts wurden wöchentlich Projektstatusberichte erstellt. Diese wurden jeweils am Samstag meinem Diplomexperten Thomas Wehren zugestellt. Dadurch konnte der aktuelle Stand der Arbeit regelmässig dokumentiert und überprüft werden. Gleichzeitig ermöglichte dies eine transparente Kommunikation sowie die frühzeitige Erkennung von Risiken, Terminabweichungen oder Herausforderungen im Projektverlauf.
Der grösste Teil der geplanten Arbeiten konnte termingerecht umgesetzt werden. Einzelne Verzögerungen entstanden insbesondere bei der Terminfindung für das Interview mit dem Strassenverkehrsamt Bern, da hier die Verfügbarkeit externer Anspruchsgruppen berücksichtigt werden musste. Zudem wurde während der Bearbeitung eine zusätzliche vierte Lösungsvariante entwickelt, welche in der ursprünglichen Planung nicht vorgesehen war. Dies führte zu einem erhöhten Arbeitsaufwand und erforderte teilweise Anpassungen des Zeitplans. Die zusätzliche Variante ermöglichte jedoch einen umfassenderen Vergleich der verschiedenen Lösungsansätze und erhöhte die Aussagekraft der Nutzwertanalyse.
Trotz dieser Herausforderungen konnten die definierten Ziele weitgehend erreicht werden. Unterstützt wurde dies durch die regelmässige Überprüfung des Projektfortschritts, vorhandenes Fachwissen aus dem Berufsalltag. Dadurch konnten entstandene Verzögerungen frühzeitig erkannt und kompensiert werden.
Zusammenfassend haben die Projektstatusberichte wesentlich dazu beigetragen, den Überblick über den Projektfortschritt zu behalten und die definierten Projektziele erfolgreich zu erreichen. Die regelmässige Berichterstattung ermöglichte eine strukturierte Projektsteuerung und unterstützte die termingerechte Fertigstellung der Diplomarbeit.

TEKO Schweizerische Fachschule

Projekt: Optimierung des eVN-Prozesses zwischen Versicherung und Strassenverkehrsamt **Statusbericht: Nr. 1**

Projektleiter	**Projektziele:**	**Verteiler:**
Thadzagini Kandiah	Risikoanalyse Diplomarbeit fertigstellen Umfragen fertigstellen Konzeptideen Ist-Prozess des eVN-Prozesses beginnen	• Thadzagini Kandiah

Gesamt-beurteilung	**Projektverlauf**	**Projektklima**	**Termine**	**Risiken**	**Ressourcen**
Tendenz	↗	↗	↗	↗	↗

Aktueller Projektstand

- Initialisierungsphase angeschlossen
- Risikoanalyse erstellt.
- Ist-Prozess des eVN-Prozesses begonnen
- Konzeptideen gesammelt und drei Varianten ausgewählt
- Fragebogen in Microsoft Forms erstellt

Was läuft gut?

- Projekt befindet sich im Zeitplan
- Spannende Konzeptideen gesammelt

Was läuft nicht gut?

- Zurzeit keine Negativen Punkte

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen

- Umfragen abschliessen
- Analyse eVN Prozess beenden
- Varianten ausarbeiten
- Konzept auswählen

Projekt-Statusbericht, Stefan Thöni, Josef Räber

TEKO Schweizerische Fachschule

Projekt: Optimierung des eVN-Prozesses zwischen Versicherung und Strassenverkehrsamt **Statusbericht: Nr. 2**

Projektleiter	**Projektziele:**	**Verteiler:**
Thadzagini Kandiah	Umfrage werben Umfrage auswerten Ist-Prozess des eVN-Prozesses Analyse fertigstellen Varianten beginnen zu auszuarbeiten	• Thadzagini Kandiah

Gesamt-beurteilung	**Projektverlauf**	**Projektklima**	**Termine**	**Risiken**	**Ressourcen**
Tendenz	↗	↗	↗	↗	↗

Aktueller Projektstand

- Umfrage abgeschlossen
- Umfrage am auswerten
- Ist-Prozess des eVN-Prozesses abgeschlossen
- Dank der Umfrage auf eine neue Idee bezüglich der Varianten gekommen

Was läuft gut?

- Ziele konnten bis jetzt gut erreicht werden
- Es haben mehr Personen als gedacht an der Umfrage teilgenommen

Was läuft nicht gut?

- Zurzeit keine Negativen Punkte

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen

- Varianten ausarbeiten
- Variante auswählen
- Überlegen ob die neue Idee machbar ist

Projekt-Statusbericht; Stefan Thöni, Josef Räber

TEKO Schweizerische Fachschule

Projekt: Optimierung des eVN-Prozesses zwischen Versicherung und Strassenverkehrsamt **Statusbericht: Nr. 3**

Projektleiter	**Projektziele:**	**Verteiler:**
Thadzagini Kandiah	4 Variante ausarbeiten Risiko Analyse Diplomarbeit fertigstellen Präferenzmatrix und Nutzwertanalyse fertigstellen	• Thadzagini Kandiah

Gesamt-beurteilung	**Projektverlauf**	**Projektklima**	**Termine**	**Risiken**	**Ressourcen**
Tendenz	↗	↗	↗	↗	↗

Aktueller Projektstand

- Risiko Analyse Diplomarbeit fertiggestellt
- 4 Variante ausgearbeitet
- Präferenzmatrix und Nutzwertanalyse fertiggestellt

Was läuft gut?

- Gut im Zeitplan trotz 4 Variante

Was läuft nicht gut?

- Immer noch keine Rückmeldung vom StVa

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen

- Finale Variante ausarbeiten
- Mit der SWOT-Analyse beginnen

Projekt-Statusbericht; Stefan Thöni, Josef Räber

TEKO Schweizerische Fachschule

Projekt: Optimierung des eVN-Prozesses zwischen Versicherung und Strassenverkehrsamt **Statusbericht: Nr. 4**

Projektleiter	**Projektziele:**	**Verteiler:**
Thadzagini Kandiah	Interview StVa vorbereiten SWOT-Analyse anfangen	• Thadzagini Kandiah

Gesamt-beurteilung	**Projektverlauf**	**Projektklima**	**Termine**	**Risiken**	**Ressourcen**
Tendenz	↗	↗	↗	↗	↗

Aktueller Projektstand

- Fast fertig mit der SWOT-Analyse
- Interview Leitfaden fertig gemacht
- eVN-Prozess im St. Galler Management Modell und Stakeholderanalyse zusammengeführt

Was läuft gut?

- Ich bin zufrieden mit meinem aktuellen Stand

Was läuft nicht gut?

- Zurzeit läuft alles gut

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen

- Interview durchführen
- Interview auswerten
- Umfrage Versicherung und Kunden und Interview StVa vergleichen

Projekt-Statusbericht; Stefan Thöni, Josef Räber

TEKO Schweizerische Fachschule

Projekt: Optimierung des eVN-Prozesses zwischen Versicherung und Strassenverkehrsamt **Statusbericht: Nr. 5**

Projektleiter	**Projektziele:**	**Verteiler:**
Thadzagini Kandiah	Interview durchführen und auswerten SWOT-Analysefertigstellen Kosten Nutzenanalyse fertig gemacht Wirtschaftlichkeitsanalyse fertig gemacht	• Thadzagini Kandiah

Gesamt-beurteilung	**Projektverlauf**	**Projektklima**	**Termine**	**Risiken**	**Ressourcen**
Tendenz	↗	↗	↗	↗	↗

Aktueller Projektstand

- Interview durchgeführt und ausgewertet
- SWOT-Analyse fertig gemacht
- Kosten Nutzenanalyse fertig gemacht
- Wirtschaftlichkeitsanalyse fertiggemacht
- Risikoanalyse für die Variante fertiggestellt
- Beim Abschluss angekommen

Was läuft gut?

- Mehr als zufrieden mit dem aktuellen Stand
- Das Interview war super und sehr spannend

Was läuft nicht gut?

- Zurzeit läuft alles gut

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen

- Managementsummary anfangen
- Evaluation der Zielerreichung anfangen
- Mit Lessons learnt, Reflexion und Dankessagung anfangen

Projekt-Statusbericht; Stefan Thöni, Josef Räber

TEKO Schweizerische Fachschule

Projekt: Optimierung des eVN-Prozesses zwischen Versicherung und Strassenverkehrsamt **Statusbericht: Nr. 6**

Projektleiter	**Projektziele:**	**Verteiler:**
Thadzagini Kandiah	Sensitivitätsanalyse Wirtschaftlichkeitsanalyse und kosten Nutzen Analyse mit dem Fachexperten besprechen Reflexion, Ausblick und Lessons Learnt Fertigstellen Feedbacks von Thomas Wehren umsetzen	• Thadzagini Kandiah

Gesamt-beurteilung	**Projektverlauf**	**Projektklima**	**Termine**	**Risiken**	**Ressourcen**
Tendenz	↗	↗	↗	↗	↗

Aktueller Projektstand

- Kosten Nutzenanalyse fertig gemacht
- Wirtschaftlichkeitsanalyse fertiggemacht
- Risikoanalyse für die Variante fertiggestellt
- Reflexion, Ausblick und Lessons Learnt Fertig gestellt
- Quellenverzeichnis korrigiert
- Feedbacks von Thomas Wehren umgesetzt.

Was läuft gut?

- Mehr als zufrieden mit dem aktuellen Stand

Was läuft nicht gut?

- Zurzeit läuft alles gut

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen

- Nur noch Korrektur arbeiten

Projekt-Statusbericht; Stefan Thöni, Josef Räber

TEKO Schweizerische Fachschule

Projekt: Optimierung des eVN-Prozesses zwischen Versicherung und Strassenverkehrsamt **Statusbericht: Nr. 7**

Projektleiter	**Projektziele:**	**Verteiler:**
Thadzagini Kandiah	• Warten auf die korrigierte Version • Mit der Präsentation anfangen	• Thadzagini Kandiah

Gesamt-beurteilung	**Projektverlauf**	**Projektklima**	**Termine**	**Risiken**	**Ressourcen**
Tendenz	↗	↗	↗	↗	↗

Aktueller Projektstand

- Warten auf die korrigierte Version
- Mit der Präsentation angefangen

Was läuft gut?

- Ich bin zufrieden

Was läuft nicht gut?

- Zurzeit läuft alles gut

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen

- Nur noch Korrektur arbeiten
- Weiter an der Präsentation arbeiten

Projekt-Statusbericht; Stefan Thöni, Josef Räber

10.2 Interviewleitfaden

Interviewleitfaden Strassenverkehrsamt

Einleitung

Im Rahmen meiner Diplomarbeit zum Thema «Optimierung des eVN-Prozesses zwischen Versicherung und Strassenverkehrsamt» möchte ich die Sichtweise des Strassenverkehrsamts besser verstehen. Ziel des Interviews ist es, Herausforderungen, Verbesserungspotenziale und mögliche Lösungsansätze im heutigen Prozess zu identifizieren.

Darya Portmann: 10 Jahre in der Immatrikulation: Unterstützung der Führungskräfte.
Sandra Weber: 9 Jahre Strassenverkehrsamt. Fachführung: alles Immatrikulation:

Kurzzusammenfassung Varianten:

Variante 1: Allianz-Mitarbeitende direkt beim Strassenverkehrsamt

Diese Variante sah vor, Allianz-Mitarbeitende direkt beim Strassenverkehrsamt einzusetzen, um Kunden bei Fragen oder Problemen rund um die eVN persönlich zu unterstützen.



Variante 2: Selbstbedienungs-Terminal mit Fahrzeugausweis-Scan

Bei dieser Variante können Kunden ihren Fahrzeugausweis selbstständig an einem Terminal einscannen. Die Fahrzeugdaten werden automatisch übernommen und für die Erstellung der eVN verwendet. Ziel ist es, die Bearbeitungszeit zu verkürzen und den administrativen Aufwand zu reduzieren.

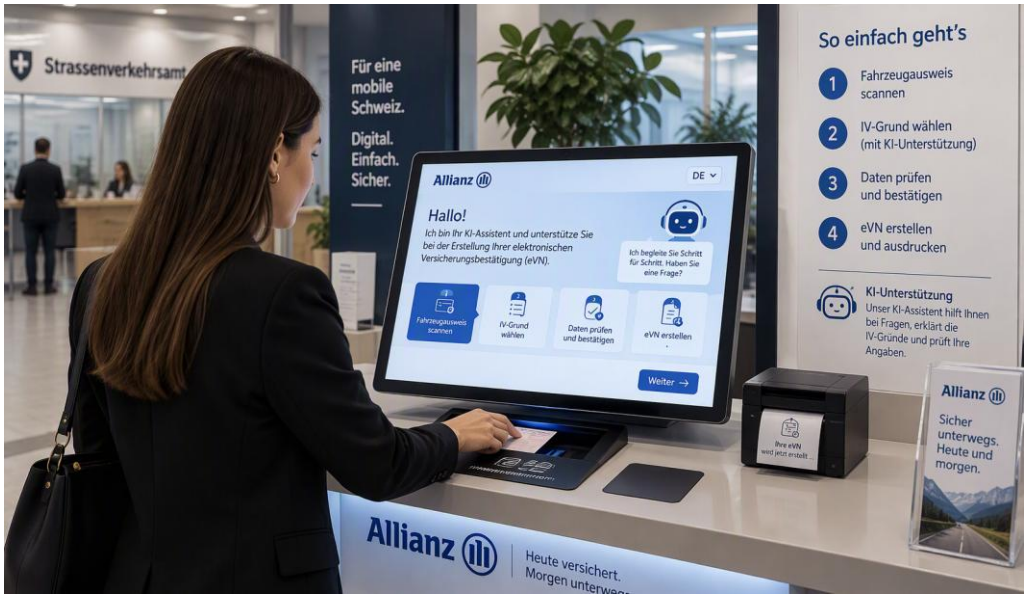
Variante 3: Allianz GPT / KI-Lösung

Diese Variante setzt auf künstliche Intelligenz zur Unterstützung der Kunden. Allianz GPT dient als erste Anlaufstelle und begleitet die Nutzer durch den gesamten eVN-Prozess. Die KI beantwortet Fragen, unterstützt bei der Auswahl des richtigen Einlösungsgrundes und prüft die Angaben auf Vollständigkeit. Bei komplexeren Anliegen stehen die Mitarbeitenden im Innendienst weiterhin unterstützend zur Verfügung.

Variante 4: Selbstbedienungs-Terminal mit Fahrzeugausweis-Scan und KI-Unterstützung

Diese Variante kombiniert die Vorteile eines Selbstbedienungs-Terminals mit den Möglichkeiten künstlicher Intelligenz. Nach dem Einscannen oder Hochladen des Fahrzeugausweises unterstützt die KI den Kunden direkt am Terminal, beantwortet Fragen und weist auf mögliche Fehler hin. Dadurch sollen Fehleingaben reduziert und die Benutzerfreundlichkeit erhöht werden.
Diese Variante war ursprünglich nicht Bestandteil der Variantenbildung. Die Idee entstand erst im Rahmen der Umfrageauswertung seitens Versicherung. Die Ergebnisse zeigten, dass das Selbstbedienungs-Terminal bei den Befragten die höchste Akzeptanz erreichte, während die KI-Lösung als

Variante mit dem grössten Zukunftspotenzial bewertet wurde. Aufgrund dieser Erkenntnisse habe ich die zusätzliche Variante entwickelt, welche die Vorteile beider Lösungsansätze miteinander kombiniert. Ziel ist es, die hohe Akzeptanz des Terminals mit der intelligenten Unterstützung durch künstliche Intelligenz zu verbinden und dadurch einen noch effizienteren und benutzerfreundlicheren eVN-Prozess zu schaffen.



Fragen zum heutigen eVN-Prozess

1) Wie erleben Sie den aktuellen eVN-Prozess aus Sicht des Strassenverkehrsamts?

Sandra: sehr unterschiedlich, Nachweis fehlt, Feiertage ist schwer, viele Versicherungsnachweise. Wenn alles gut läuft ist es gut aber wen nicht ist es schwierig.
Darya: Wechselschild, Name fehlt. BE 1 sollte nicht so sein.

2) Was funktioniert aus Ihrer Sicht heute bereits gut?

Sandra: Nachweise treffen ein und man kann den Kunden helfen.
Darya: Kommunikation gut

3) Wo sehen Sie die grössten Herausforderungen im heutigen eVN-Prozess?

Sandra: ausfälle seitens Versicherung, und bis sie dann einlösen können geht es länger, vor allem an den Laufzeiten. → Austausch VN - Versicherung, korrigieren von Nachweisen, man muss lang erklären z.B IV Grund WSA und dann geht es lang, eher Wissensstand problematisch.

Darya: Versicherungen erwarten, dass Stva erklären, was der IV-Grund ist oder machen Nachweis. Wissen fehlt.

4) Welche Fehler treten im Zusammenhang mit eVN am häufigsten auf?

Darya: Wechselschild ankreuzen, Personaldaten, Doppelnamen etc.
Sandra: etwa ca. genau gleich. Mega viele Namen unvollständig.

5) Wie oft kommt es vor, dass Fahrzeuge aufgrund fehlerhafter Angaben nicht eingelöst werden können?

Wie viele Einlösungen pro Tag: Ausstellungen Thun Bund, Bützberg: im Schnitt pro Monat 20 0000- 22 000.

Sandra: 10 nachweise, 2-3 Abweisungen. Also überwiegt gut trotzdem fat 30% , manchmal wen Kunde eskaliert, dann kümmern sich Stva um den Nachweis.

Darya: passt etwas Zustimmung Antwort Sandra

6) Welche Angaben sind besonders häufig fehlerhaft oder unvollständig?

Mögliche Stichworte:

- Personendaten
- Fahrzeugdaten
- Typenschein
- Kontrollschild
- Einlösungsgrund

Darya: häufigsten Personaldaten, Fahrzeug Daten nicht so unbedingt aber Fahrzeug Art Einlösungsgrund vor allem WS. Am wichtigsten Person identifizieren. Sogar angefangen Geburtsdatum akzeptieren also falscher.
Sandra: Personaldaten und Fahrzeugs Art, Gesellschaftswechsel. Geburtsdatum

Fragen zur Zusammenarbeit mit Versicherungen

7) Welche Probleme treten in der Zusammenarbeit mit den Versicherungen am häufigsten auf?

Sandra: Sie werden nicht verstanden, vor allem sprachliche Barriere. Sehr viel Zeitverschwendung in Erklärung.
Darya: wissen fehlt seitens Versicherung

8) Gibt es Unterschiede zwischen den Versicherungen bezüglich Qualität oder Geschwindigkeit der eVN?

Sandra: es gibt Versicherungen, die machen es super und es ist sofort da und es gibt Versicherungen bei denen weiss man von Anfang an das es falsch ist.
Allianz ist zwischen drinnen

Darya: Es gibt sehr grosse Unterschiede, schon allein in der Wartschlaufe.

9) Welche Erwartungen haben Sie an die Versicherungen bezüglich der eVN-Erstellung?

Sandra: evn korrekt ausgestellt und pünktlich.
Darya: genau das gleiche, Kommunikation mit dem Kunden, Nachweis wurde später ausgestellt aber der Kunde ist schon am Schalter.

10) Wo sehen Sie Verbesserungspotenzial auf Seiten der Versicherungen?

Sandra: Telefonische Erreichbarkeit, z.b Telefon für nachweise. KI ist sie ein grosser Fan. Aber trotzdem kann KI manchmal falsche Daten/Antworten ausstellen. Qualität evn, Schulungen Mitarbeiter (IV AV Fahrzeugarten) rückfragen immer willkommen
Darya: Erreichbarkeit, einfache Korrekturen kann STVA machen (Geburtsdatum, Namen)

Fragen zu Digitalisierung und KI:

11) Wie beurteilen Sie den zunehmenden Einsatz digitaler Lösungen im eVN-Prozess?

Sandra: ja das ist möglich: komplett wahrscheinlich nicht, aber Sachbearbeiter wird nötig sein. Nicht das KI etwas anders macht, benutzerfreundlich muss es sein, aber es darf nicht komplizierter als vorhin sein.
Darya: einfacher und sinnvoller

12) Könnten Sie sich vorstellen, dass Kunden ihre eVN künftig weitgehend selbstständig erstellen?

Darya: kann ich mir vorstellen und es muss klar kommuniziert werden. Z.b Rücksprache mit dem AD oder ID

Sandra der Kunde muss wie durch den Prozess durchgeführt werden.

13) Wie beurteilen Sie den Einsatz von künstlicher Intelligenz zur Unterstützung der Kunden?

Sandra: Bei einfachen geht es gut und sinnvoll, bei komplizierten Sachen eher unsicher, wen der Kunde selbst nicht genau weiss.
Darya: KII muss gut trainiert werden, sonst sind wir am Anfang.

13Welche Risiken sehen Sie beim Einsatz von KI im eVN-Prozess? falsche antworten oderunvollständige antworten
Sandra: Datenschutz, Umgang mit Personendaten
Darya: genau gleiche

14. Welche Voraussetzungen müssten, erfüllt sein, damit eine KI-Lösung erfolgreich eingesetzt werden kann?
Sandra: KI sollte erkenne, wen ein Anliegen schwierig ist, und hinweisen zu einem Fachperson.
Darya: Risiken, richtige Antworten müssen geschult sein. KI muss überprüft werden. Das er versteht, was der Kunde gerne möchte.

Fragen zu den Varianten:

15. Wie beurteilen Sie die Idee, Allianz GPT in die My Allianz App zu integrieren?
Darya: tolle Idee, sinnvoll und gute Idee.
Sandra auch sehr sinnvoll.

16. Wäre eine automatische Unterstützung bei der Wahl des richtigen Einlösungsgrundes aus Ihrer Sicht sinnvoll?
Sandra und Darya: ja sehr wen er es weiss und richtige Infos hat.

17. Könnte eine frühzeitige Prüfung von Fahrzeug- und Personendaten Fehler reduzieren?

Sandra und Darya: sehr. wen man das im KI könnte, unterstützen, vorgängig kann der Kunde das Überprüfen und Anschauen oder auch Sachbearbeiter, Kunden bekommen E-Mail-Nachweis ist da aber der Nachweis ist nicht da, deshalb wäre vorausschauen sehr sinnvoll. Nachweisbestätigung, Kunden sollten auch prüfen.

18. Welche Funktionen würden Sie sich von einer solchen Lösung wünschen?

Sandra: verständliche Anleitung für den Kunden, StVa haben Zugriff auf einfache Korrekturen:
Darya: verständlich für Kunden und StVa.

Abschlussfrage

19. Wenn Sie den heutigen eVN-Prozess verändern könnten: Welche drei Verbesserungen würden Sie als Erstes umsetzen?

Sandra: Status Nachweis, transparent Versicherer StVa, Telefonnummer Versicherer. Keine Fragen beim tel. vorgängig, vorgängige Überprüfung vom Nachweis
Darya: Status, einfache Sachen selbst korrigieren

20. Welche Variante gefällt euch am besten?

Vor Ort Sachbearbeiter: Von Platz nicht möglich und auch nicht möglich so mit allen Versicherungen zusammenzuarbeiten
Terminal besser, vor Ort nicht, arbeitet die Allianz mit der
Darya, Austausch, jemand vor Ort, Platz Problem bei jeder Versicherung.

Favorisierte:

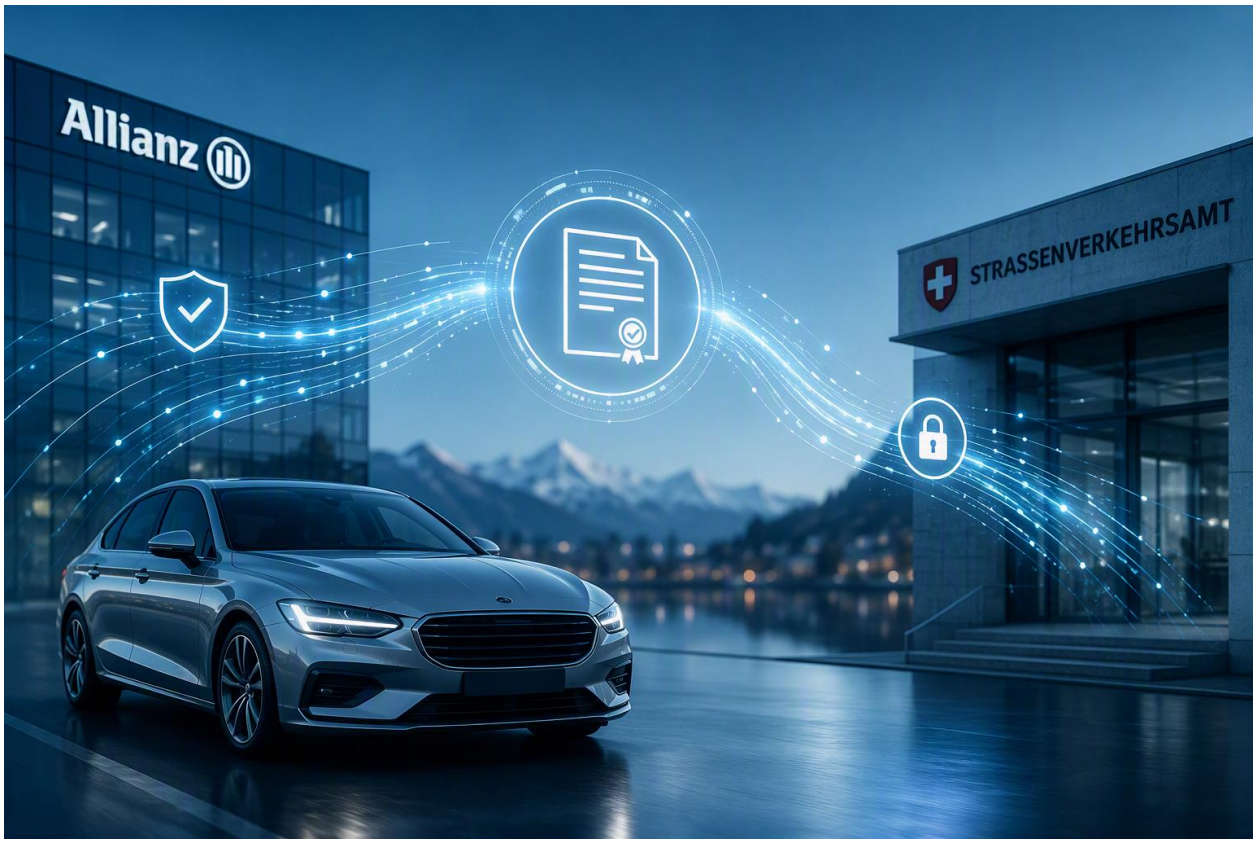
Darya, terminal mit KI und GPT
Sandra GPT.

Herausforderungen aus Sicht der Versicherungen

Die Analyse des heutigen eVN-Prozesses zeigt verschiedene Herausforderungen auf Seiten der Versicherungen. Ein wesentlicher Teil des Bearbeitungsaufwands entsteht durch unvollständige oder fehlerhafte Angaben der Kunden. Häufig fehlen wichtige Informationen oder es werden falsche Fahrzeug- beziehungsweise Personendaten erfasst. Dies führt zu Rückfragen, Korrekturen und zusätzlichen Bearbeitungsschritten.
Eine weitere Herausforderung besteht in der Auswahl des korrekten Einlösungsgrundes. Kunden kennen die Unterschiede zwischen den einzelnen Gründen oft nicht, wodurch falsche Angaben gemacht werden. In solchen Fällen muss die eVN korrigiert oder teilweise neu erstellt werden, was den Prozess zusätzlich verlängert.
Zudem erfolgt die Kommunikation zwischen den verschiedenen Beteiligten häufig über mehrere Kanäle wie Telefon, E-Mail oder interne Systeme. Dadurch entstehen mehrere Schnittstellen, Informationsverluste und zusätzliche Bearbeitungsaufwände. Besonders bei dringenden Fahrzeugeinlösungen führt dies teilweise zu Verzögerungen und einer erhöhten Belastung des Verkaufssupports.
Auch die fehlende Transparenz im Prozess stellt eine Herausforderung dar. Kunden wissen häufig nicht, in welchem Bearbeitungsstand sich ihre Anfrage befindet und kontaktieren deshalb erneut die Versicherung. Diese zusätzlichen Anfragen erhöhen den administrativen Aufwand zusätzlich.
Die identifizierten Herausforderungen zeigen, dass insbesondere die Automatisierung von Standardprozessen, die Verbesserung der Datenqualität sowie eine gezielte Unterstützung der Kunden bei der Dateneingabe und der Wahl des richtigen Einlösungsgrundes grosses Potenzial zur Optimierung des heutigen eVN-Prozesses bieten.

10.3 Pflichtenheft

Pflichtenheft
Für die Diplomarbeit



Optimierung des eVN-Prozesses zwischen Versicherung und Strassenverkehrsamt

Diplomandin: Thadzagini Kandiah
Schule: TEKO Olten
Klasse: 23_A_b
Ausbildung: Betriebswirtschafterin HF
Jahr: 2026

TEKO Schweizerische Fachschule

Contents

1. Deklaration von Begriffen 110
2. Pflichtenheft 110
2.1 Experteninformationen 110
2.2 Richtziel 111
2.3. Sinn und Zweck des Projektes, Auslöser und Absichten 111
2.3.1 Abnehmer 111
3. Wirkungszusammenhänge und Sytsemdarstellung 114
4. Projektstrukturplanung 117
4.1 Projektablaufplanung 118
5. Abzuliefernde Leistung 119
6. Abgrenzung der Arbeit 119
7. Einverständniserklärung 120

Deklaration von Begriffen

- Allianz Suisse AG (fortan Allianz genannt)
- Elektronischer Versicherungsnachweis (fortan eVN genannt)
- Strassenverkehrsamt (fortan StVA genannt)
- Versicherungsnehmer (fortan Kunde genannt)

Pflichtenheft

Die Allianz Suisse AG gehört zu den führenden Versicherungsunternehmen der Schweiz und bietet Privat- sowie Unternehmenskunden umfassende Lösungen in den Bereichen Versicherung, Vorsorge und Vermögensaufbau an. Das Unternehmen betreut mehrere Millionen Kundinnen und Kunden und verfügt über ein schweizweites Netzwerk von Generalagenturen sowie verschiedenen Fachabteilungen im Innendienst. Die Allianz Suisse begleitet Kundinnen und Kunden in unterschiedlichen Lebenssituationen und bietet Versicherungsprodukte unter anderem in den Bereichen Motorfahrzeug, Haushalt, Rechtsschutz, Vorsorge und Unternehmenskunden an.

Für die tägliche Betreuung der Kunden arbeiten Generalagenturen, Verkaufssupport, Fachabteilungen und weitere interne Stellen eng zusammen. Dabei spielen effiziente und kundenorientierte Prozesse eine wichtige Rolle, insbesondere bei der Bearbeitung von Motorfahrzeugversicherungen und der Ausstellung elektronischer Versicherungsnachweise.

Die Inspiration für diese Diplomarbeit entstand aus den Erfahrungen und Herausforderungen meiner täglichen Arbeit im Verkaufssupport der Allianz Suisse, Generalagentur Peter Kofmehl. Dabei stellte ich fest, dass die Ausstellung des elektronischen Versicherungsnachweises für Motorfahrzeuge immer wieder zu Verzögerungen, Missverständnissen und zusätzlichem Aufwand führt. Kunden müssen häufig telefonisch Kontakt aufnehmen, teilweise mehrfach, wenn Angaben fehlen oder Fehler im Versicherungsnachweis vorhanden sind. Zudem kommt es aufgrund fehlender Typenscheinnummern, fehlerhafter Angaben oder verspäteter Bonitätsprüfungen regelmässig zu Problemen im Prozess.

Ziel dieser Diplomarbeit ist es, den bestehenden Prozess umfassend zu analysieren, Schwachstellen zu identifizieren und konkrete Optimierungsvorschläge zu entwickeln. Dadurch sollen die Kundenzufriedenheit erhöht, Fehler reduziert und die Effizienz für die Allianz Suisse verbessert werden.

2.1 Experteninformationen

Rémy Gehrig ist Kundendienstleiter und Verkaufsleiter der Allianz Suisse Generalagentur Peter Kofmehl. Als eidgenössisch diplomierter Versicherungsfachmann verfügt er über langjährige Erfahrung in der Versicherungsbranche sowie fundierte Fachkenntnisse in den Bereichen Kundenberatung, Policierung, Verkauf und Prozessmanagement. Aufgrund seiner Tätigkeit kennt er die Abläufe rund um Motorfahrzeugversicherungen und den elektronischen Versicherungsnachweis sehr gut und begleitet die Diplomarbeit als fachlicher Ansprechpartner. Zu seinen Aufgaben gehören die fachliche Beurteilung des Pflichtenhefts, die Definition der Anforderungen an die Arbeitsergebnisse sowie die Bewertung der vorgeschlagenen Optimierungsmassnahmen.

Vorname, Name: Rémy Gehrig
Beruf: Kundendienstleiter und Verkaufsleiter
Rolle/Funktion: eidg. Versicherungsfachmann
Adresse: Morgenstrasse 131b, 3018 Bern
E-Mail: remy.gehrig@allianz-suisse.ch
Telefon: +41 58 357 40 80



2.2 Richtziel

Bis zum Abschluss dieser Diplomarbeit liegt für die Allianz Suisse AG eine fundierte und praxisorientierte Empfehlung zur Optimierung des Prozesses für die Erstellung und Übermittlung von elektronischen Versicherungsnachweisen (eVN) vor. Grundlage bildet eine systematische Analyse des bestehenden eVN-Prozesses zwischen der Allianz Suisse und den Strassenverkehrsämtern, bei welcher die relevanten Prozessbeteiligten, Anspruchsgruppen, Schnittstellen sowie Schwachstellen untersucht werden.
Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse werden mehrere Lösungsvarianten entwickelt und hinsichtlich Nutzen, Umsetzbarkeit, Risiken und Wirtschaftlichkeit beurteilt. Die bevorzugte Optimierungsvariante wird mittels Nutzwertanalyse bewertet, getestet und in einem konkreten Umsetzungskonzept ausgearbeitet. Zusätzlich werden Handlungsempfehlungen formuliert, welche eine effiziente und kundenorientierte Gestaltung des eVN-Prozesses unterstützen.
Die Arbeit soll aufzeigen, mit welchen konkreten Massnahmen Fehlerquellen reduziert, Bearbeitungszeiten verkürzt und die Zusammenarbeit zwischen Kunden, Allianz Suisse und den Strassenverkehrsämtern verbessert werden kann. Dadurch sollen sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Effizienz der internen Abläufe nachhaltig gesteigert werden.

2.3. Sinn und Zweck des Projektes, Auslöser und Absichten

Der Auslöser für diese Diplomarbeit entstand aus meiner täglichen Tätigkeit im Verkaufssupport der Allianz Suisse. Der Sinn und Zweck dieser Arbeit besteht darin, Schwachstellen im aktuellen Prozess zu identifizieren und praxisnahe Verbesserungsvorschläge zu entwickeln. Die Arbeit soll aufzeigen, wie der Bestellprozess vereinfacht, Fehler reduziert und die Zusammenarbeit zwischen Kunden, Allianz Suisse und Strassenverkehrsamt verbessert werden kann. Ziel ist es, sowohl für die Allianz Suisse als auch für die Versicherungsnehmer einen Mehrwert zu schaffen.

2.3.1 Abnehmer

Abnehmer dieser Diplomarbeit ist die Allianz Suisse AG. Im betrieblichen Kontext richtet sich die Arbeit insbesondere an die Generalagentur Peter Kofmehl, den Verkaufssupport, die Beraterinnen und Berater sowie die beteiligten Fachabteilungen, welche im Prozess der Erstellung und Übermittlung von elektronischen Versicherungsnachweisen (eVN) involviert sind. Die Ergebnisse der Diplomarbeit sollen als Grundlage dienen, um den bestehenden eVN-Prozess zu analysieren, Optimierungspotenziale aufzuzeigen und konkrete Verbesserungsmassnahmen abzuleiten.
Darüber hinaus richtet sich die Arbeit an die verantwortlichen Entscheidungsträger der Allianz Suisse AG, welche über die mögliche Umsetzung der vorgeschlagenen Optimierungsmassnahmen entscheiden. Die gewonnenen Erkenntnisse sollen dazu beitragen, die Prozessqualität zu verbessern, Fehlerquellen zu reduzieren, die Effizienz der internen Abläufe zu steigern und die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu erhöhen.

2.4 Zielscheibe

Nr.	Endergebnis	Erfolgskriterien
1	Nach Abschluss des Projekts liegt eine vollständige Projektdokumentation im Format A4 vor.	Die Projektdokumentation wird am 9. November 2026 in PDF eingereicht und berücksichtigt die Inhalte gemäss Bewertungsraster. Zudem können keine Abweichungen zum 4-Phasenmodell (gemäss Vorlage „Dokumentation“) festgestellt werden.
2	Die Projektstruktur- und Projektablaufplanung sind erstellt und beschrieben.	Die Projektstruktur- und Projektablaufplanung sind klar definiert, logisch aufgebaut und in einer nachvollziehbaren Reihenfolge dargestellt sowie für die Donzenten verständlich dokumentiert.
3	Eine Analyse der Ausgangslage ist durchgeführt und beschrieben.	Für den Leser ist die Ausgangslage ohne Rückfragen verständlich beschrieben. Zudem können die Ideen für die Lösungsfindung (Variantenbildung) daraus entwickelt werden, ohne dass weitere Informationen eingeholt werden müssen.
4	Eine Risikoanalyse für das Projekt (Diplomarbeit) ist vollständig erstellt und beschrieben.	Die Risikoanalyse beinhaltet eine Analyse der 7 grössten Risiken, eine daraus folgende Risikomatrix und ein Massnahmenpaket für die 7 Risiken inkl. anschliessender Risikomatrix (Risikomatrix nach Massnahmen). Der gesamte Abschnitt und die darin enthaltenen Tabellen sind verständlich beschrieben.
5	Der aktuelle Ist-Prozess zur Erstellung und Übermittlung von elektronischen Versicherungsnachweisen ist grafisch und schriftlich dargestellt.	Sämtliche Prozessschritte, Verantwortlichkeiten und beteiligten Stellen sind vollständig dokumentiert und übersichtlich dargestellt.
6	Der eVN-Prozess wird unter Anwendung des St. Galler Management-Modells untersucht und beurteilt.	Die relevanten Anspruchsgruppen, Umweltsphären, Prozesse und Ordnungsmomente sind verständlich dargestellt und auf den eVN-Prozess bezogen.
7	Die Ursachen für Fehler und Verzögerungen im bestehenden Prozess sind identifiziert.	Die Ursachen sind klar beschrieben und nachvollziehbar aus der Analyse abgeleitet.
8	Eine Massnahmenliste zur Prozessverbesserung ist erstellt.	Die Massnahmen sind verständlich formuliert, strukturiert dargestellt und stehen in direktem Zusammenhang mit den identifizierten Schwachstellen.
9	Die relevanten Stakeholder des Prozesses sind identifiziert und analysiert.	Alle beteiligten Anspruchsgruppen sind klar aufgeführt und deren Anforderungen sowie Erwartungen verständlich beschrieben.
10	Eine Analyse des aktuellen Kommunikationsprozesses ist durchgeführt.	Die Kommunikationswege sind vollständig dokumentiert und hinsichtlich Effizienz und Fehleranfälligkeit verständlich bewertet.

11	Die Schnittstellen zwischen den beteiligten Systemen und Abteilungen sind analysiert.	Die wichtigsten Schnittstellen sind nachvollziehbar beschrieben und potenzielle Schwachstellen klar aufgezeigt.
12	Die relevanten Systeme, Teilsysteme, Umsysteme und Schnittstellen des eVN-Prozesses sind analysiert und beschrieben.	Die Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen den beteiligten Stellen sind verständlich dargestellt und potenzielle Risiken sowie Optimierungsmöglichkeiten werden aufgezeigt.
13	Mehrere Lösungsvarianten zur Prozessoptimierung sind ausgearbeitet.	Die Varianten sind klar beschrieben, praxisnah formuliert und für den Dozenten logisch nachvollziehbar dargestellt.
14	Die entwickelten Lösungsvarianten sind mittels Nutzwertanalyse bewertet und miteinander verglichen worden.	Die Bewertung erfolgt anhand definierter Kriterien und die Auswahl der bevorzugten Lösung wird objektiv und nachvollziehbar begründet.
15	Eine Risikoanalyse für die favorisierte Variante (Hauptvariante) ist vollständig erstellt und beschrieben.	Die Risikoanalysen beinhalten eine Analyse der 10 grössten Risiken, eine daraus folgende Risikomatrix und ein Massnahmenpaket für die 10 Risiken inkl. anschliessender Risikomatrix (Risikomatrix nach Massnahmen). Zudem werden die daraus abgeleiteten Massnahmen hinsichtlich Informieren, Schulen, Reduzieren, Absichern und Eliminieren klar und nachvollziehbar beschrieben Der gesamte Abschnitt und die darin enthaltenen Tabellen sind verständlich beschrieben.
16	Für die ausgewählte Optimierungsvariante wird eine Wirtschaftlichkeitsbeurteilung erstellt und ein konkretes Umsetzungskonzept ausgearbeitet.	Nutzen, Aufwand, Risiken und Umsetzbarkeit der vorgeschlagenen Lösung sind vollständig beurteilt. Das Umsetzungskonzept enthält realistische Massnahmen, Verantwortlichkeiten und Umsetzungsschritte für die praktische Einführung.
17	Ein Konzept zur Umsetzung der vorgeschlagenen Lösung ist erstellt.	Das Umsetzungskonzept ist realistisch, verständlich formuliert und enthält klare Schritte zur praktischen Umsetzung.
18	Eine SWOT-Analyse (Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken) des bestehenden sowie des optimierten Prozesses ist erstellt.	Die SWOT-Analyse ist klar strukturiert, inhaltlich vollständig und nachvollziehbar. Die vier Bereiche (Stärken, Schwächen, Chancen, Risiken) sind verständlich beschrieben und zeigen konkrete Erkenntnisse in Bezug auf die Prozessoptimierung sowie deren Auswirkungen für das Unternehmen und die Kunden.
19	Eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse der Arbeit ist erstellt.	Die zentralen Erkenntnisse sind klar, verständlich und übersichtlich zusammengefasst.

20	Die Projektüberwachung und die Evaluation der Zielerreichung werden umfassend ausgearbeitet.	Die Projektüberwachung wird mit Hilfe des Projektablaufplans klar reflektiert und der Vergleich mit Soll- und Ist-Zustand beschrieben. Zudem wird die Evaluation der Zielerreichung anhand der Gegenüberstellung der Zielscheibe mit dem Endergebnis klar verglichen und beschrieben. Bei Nichterreichung der Ziele werden diese klar begründet und argumentiert.
21	Die Reflexion, Lessons learnt und Ausblick wird umfassend beschrieben.	Die Reflexion, die Lessons Learned sowie der Ausblick sind verständlich und übersichtlich dargestellt. Dabei werden mindestens fünf wichtige Erkenntnisse aufgezeigt, die für zukünftige Projekte relevant sind und entsprechend begründet werden. Der Ausblick zeigt zudem auf, welche nächsten Schritte sinnvoll sind und wie das weitere Vorgehen aussehen kann.
22	Es liegt ein strukturiertes Kapitel mit den Verzeichnissen inkl. den Literatur- und Quellenangaben vor.	Im Kapitel mit den Verzeichnissen liegt ein ausführliches Verzeichnis der Abbildungen, Tabellen, Diagramme, Abkürzungen und Quellen vor.
23	Die Diplomarbeit wird nach den Vorgaben präsentiert.	In der Diplomarbeitspräsentation werden gem. separatem Schreiben alle geforderten Inhalte innerhalb von 15 Minuten verständlich präsentiert. Sämtliche Vorgaben zu den Inhalten, Zeit und Umfang der Präsentation werden berücksichtigt und eingehalten. Die Fragen zur Diplomarbeit können verständlich beantwortet werden.

Wirkungszusammenhänge und Sytsemdarstellung

Die Abbildung zeigt die systemische Betrachtung des Prozesses zur Erstellung und Zustellung des elektronischen Versicherungsnachweises (eVN) bei der Allianz Suisse AG. Der eVN-Prozess wird dabei als System verstanden, welches aus verschiedenen Teilsystemen, Umsystemen und Schnittstellen besteht.
Das Umsystem umfasst externe Anspruchsgruppen und Rahmenbedingungen, welche den Prozess direkt oder indirekt beeinflussen. Dazu gehören Kunden, Garagisten und Autoverkäufer, die Strassenverkehrsämter, andere Versicherungsgesellschaften, gesetzliche Vorgaben sowie technologische Entwicklungen und Kundenbedürfnisse. Diese Faktoren wirken auf das System ein und beeinflussen dessen Anforderungen und Abläufe.
Das eigentliche System bildet die Allianz Suisse AG mit dem Teilsystem «Erstellung und Zustellung des elektronischen Versicherungsnachweises (eVN)». Der Prozess umfasst die Bestellung des eVN, dessen Erstellung und Prüfung sowie die anschliessende Übermittlung an das Strassenverkehrsamt für die Fahrzeugeinlösung.
Zwischen den verschiedenen Prozessbeteiligten bestehen zahlreiche Schnittstellen. Besonders relevant sind die Verbindungen zwischen Kunde und Allianz Suisse, zwischen Berater und Innendienst sowie zwischen den Allianz-Systemen und dem Strassenverkehrsamt. An diesen Schnittstellen können Medienbrüche, Rückfragen, Verzögerungen oder Fehler entstehen, welche den gesamten Prozess beeinflussen.
Die dargestellte Wirkungslogik verdeutlicht die Auswirkungen solcher Schwachstellen. Unterschiedliche Bestellwege und Schnittstellen führen häufig zu Rückfragen, Unterbrechungen und Medienbrüchen. Dies verursacht zusätzlichen Bearbeitungsaufwand und Verzögerungen bei der Erstellung und Übermittlung des eVN. Die Folgen sind längere Wartezeiten bei der Fahrzeugeinlösung sowie eine Beeinträchtigung der Kundenzufriedenheit. Die im Rahmen dieser Diplomarbeit entwickelten Optimierungsvorschläge setzen daher gezielt bei diesen

Wirkungszusammenhängen an, um die Effizienz des Prozesses zu steigern und die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu verbessern.

TEKO Schweizerische Fachschule

Systemdarstellung – Erstellung und Zustellung des elektronischen Versicherungsnachweises (eVN)

Umsystem (externe Anspruchsgruppen und Rahmenbedingungen)						
Kunden	Garagisten / Autoverkäufer	Strassenverkehrsamt	Versicherungs-gesellschaften	Gesetzliche Vorgaben	Technologische Entwicklungen	Kundenbedürfnisse

↓

SYSTEM: ALLIANZ SUISSE

Teilsystem: Erstellung und Zustellung des elektronischen Versicherungsnachweises (eVN)

Prozessablauf

Bestellung eVN	Erstellung eVN	Prüfung eVN	Übermittlung / Einlösung

Zentrale Schnittstellen

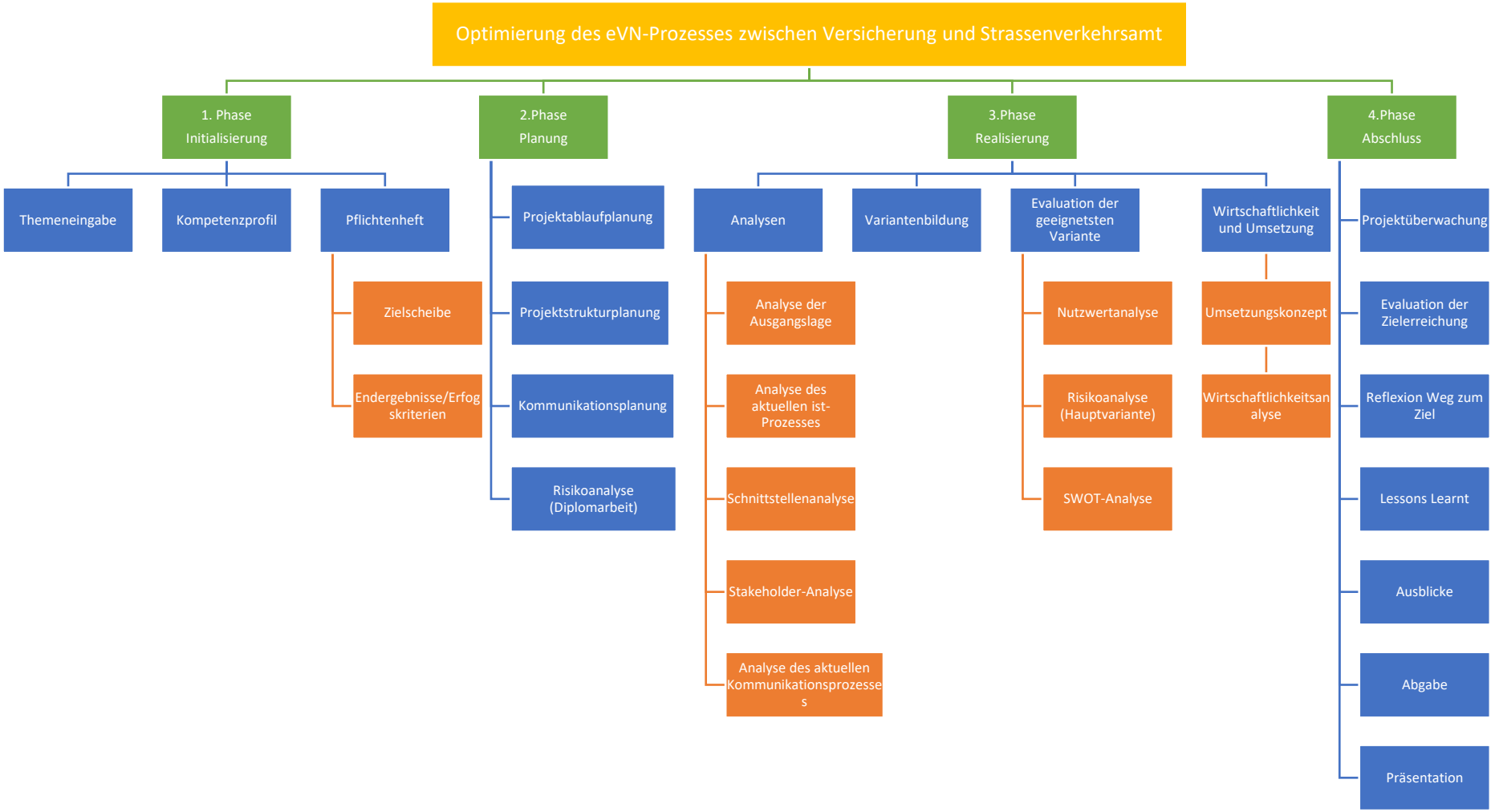
Kunde ↔ Allianz Suisse	Berater ↔ Innendienst	Innendienst ↔ Fachabteilungen
Allianz-System ↔ Bonitätsprüfung	Allianz-System ↔ Strassenverkehrsamt	Police / Policierung

Wirkungslogik (heutige Situation)

Verschiedene Bestellwege und Schnittstellen → Rückfragen, Unterbrechungen & Medienbrüche → Höherer Bearbeitungs-aufwand und Verzögerungen → Verzögerte Erstellung / Übermittlung des eVN → Auswirkungen auf Einlösung und Kundenzufriedenheit

TEKO Schweizerische Fachschule

4. Projektstrukturplanung



TEKO Schweizerische Fachschule

Projektablaufplanung

Projektname	Optimierung des eVN-Prozesses zwischen Versicherung und Strassenverkehrsamt
Projektteam	Thadzagini Kandiah
Startdatum	14. September 2026, 17:30 Uhr
Enddatum	09. November 2026, 23:59 Uhr

Aufgaben	Verantwortung	Start	Ende	Wochen	Status	KW38	KW39	KW40	KW41	KW42	KW43	KW44	KW45	KW46
Projektinitialisierung														
Themeneingabe	Thadzagini	01.05.26	22.06.26		Abgeschlossen									
Kompetenzprofil	Thadzagini	01.07.26	17.08.26		Abgeschlossen									
Pflichtenheft	Thadzagini	01.07.26	13.09.26		In Bearbeitung									
Projektplanung														
Projektablaufplanung	Thadzagini	24.07.26	13.09.26		In Bearbeitung									
Projektstrukturplanung	Thadzagini	24.07.26	13.09.26		In Bearbeitung									
Kommunikationsplanung	Thadzagini	14.09.26	21.09.26		Nicht gestartet									
Risikoanalyse (Diplomarbeit)	Thadzagini	14.09.26	27.09.26		Nicht gestartet									
Projektrealisierung														
Analyse der Ausgangslage	Thadzagini	28.09.26	11.10.26		Nicht gestartet									
Ist-Prozess eVN analysieren	Thadzagini	28.09.26	11.10.26		Nicht gestartet									
Schnittstellenanalyse	Thadzagini	28.09.26	11.10.26		Nicht gestartet									
Stakeholderanalyse	Thadzagini	28.09.26	11.10.26		Nicht gestartet									
Analyse der aktuellen Kommunikationsproze	Thadzagini	28.09.26	11.10.26		Nicht gestartet									
Variantenbildung	Thadzagini	28.09.26	11.10.26		Nicht gestartet									
Evaluation der geeignetsten Variante	Thadzagini	28.09.26	11.10.26		Nicht gestartet									
Nutzwertanalyse	Thadzagini	12.10.26	02.11.26		Nicht gestartet									
Risikoanalyse (Hauptvariante)	Thadzagini	12.10.26	02.11.26		Nicht gestartet									
SWOT-Analyse	Thadzagini	12.10.26	02.11.26		Nicht gestartet									
Umsetzungskonzept	Thadzagini	12.10.26	02.11.26		Nicht gestartet									
Wirtschaftlichkeitsanalyse	Thadzagini	12.10.26	02.11.26		Nicht gestartet									
Projektabschluss														
Projektüberwachung	Thadzagini	02.11.26	09.11.26		Nicht gestartet									
Evaluation der Zielerreichung	Thadzagini	02.11.26	09.11.26		Nicht gestartet									
Reflexion Weg zum Ziel	Thadzagini	02.11.26	09.11.26		Nicht gestartet									
Lessons Learnt	Thadzagini	02.11.26	09.11.26		Nicht gestartet									
Präsentation	Thadzagini	20.11.26	21.11.26		Nicht gestartet									
Abgabe		**15. Sep**	**09. Nov**		Nicht gestartet									

Abzuliefernde Leistung

Im Rahmen dieser Diplomarbeit werden gemäss den Anforderungen der TEKO sowie den Zielsetzungen des Projekts folgende Leistungen erarbeitet und abgegeben:

- Schriftliche Diplomarbeit inklusive Anhängen, Quellenverzeichnis und Eigenständigkeitserklärung.
- Analyse der Ausgangslage des bestehenden eVN-Prozesses zwischen der Allianz Suisse AG und den Strassenverkehrsämtern.
- Grafische und schriftliche Darstellung des aktuellen IST-Prozesses.
- Stakeholderanalyse der relevanten Anspruchsgruppen.
- Analyse der Erwartungen und Bedürfnisse der beteiligten Anspruchsgruppen.
- Identifikation und Analyse von Schwachstellen, Ursachen und Risiken im bestehenden Prozess.
- Darstellung von System, Teilsystem, Umsystem und Schnittstellen des eVN-Prozesses.
- Durchführung einer SWOT-Analyse sowie einer Nutzwertanalyse
- Entwicklung und Beschreibung mehrerer Optimierungsvarianten.
- Bewertung und Auswahl der bevorzugten Lösungsvariante.
- Test und Beurteilung der ausgewählten Optimierungsvariante.
- Wirtschaftlichkeitsbeurteilung der empfohlenen Lösung.
- Erstellung eines konkreten Umsetzungskonzepts mit Handlungsempfehlungen.
- Reflexionsbericht mit Lessons Learned und persönlichen Erkenntnissen.
- Präsentation der Diplomarbeit gemäss den Vorgaben der TEKO.

Diese Leistungen bilden die Grundlage für die Beurteilung der Diplomarbeit und sollen einen konkreten Mehrwert für die Optimierung des eVN-Prozesses bei der Allianz Suisse AG schaffen.

Abgrenzung der Arbeit

Zur klaren Eingrenzung des Untersuchungsbereichs werden folgende Themen ausdrücklich nicht Bestandteil dieser Diplomarbeit sein:

- Die technische Entwicklung oder Programmierung neuer Softwarelösungen für die Erstellung und Übermittlung von elektronischen Versicherungsnachweisen (eVN).
- Die Anpassung gesetzlicher oder regulatorischer Vorgaben im Bereich Motorfahrzeugversicherungen und Strassenverkehr.
- Die Analyse weiterer Versicherungsprodukte ausserhalb des Motorfahrzeugbereichs.
- Eine langfristige Erfolgsmessung nach der praktischen Einführung der vorgeschlagenen Optimierungsmassnahmen.
- Die Untersuchung sämtlicher Generalagenturen der Allianz Suisse AG. Der Fokus liegt auf dem bestehenden eVN-Prozess und den relevanten Anspruchsgruppen im Rahmen der Diplomarbeit.
- Die Durchführung einer detaillierten IT-, Datenschutz- oder Rechtsprüfung. Entsprechende Rahmenbedingungen werden berücksichtigt, stehen jedoch nicht im Zentrum der Arbeit.

- Die Einführung neuer Systeme oder organisatorischer Strukturen innerhalb der Allianz Suisse AG.

Die Diplomarbeit konzentriert sich ausschliesslich auf die Analyse des bestehenden eVN-Prozesses, die Identifikation von Schwachstellen und Optimierungspotenzialen sowie die Entwicklung, Bewertung und Empfehlung geeigneter Lösungsvarianten. Ziel ist es, eine praxisorientierte Grundlage für eine mögliche zukünftige Optimierung des Prozesses zwischen der Allianz Suisse AG und den Strassenverkehrsämtern zu schaffen

Einverständniserklärung

Folgende Personen bestätigen mit ihrer Unterschrift das genehmigte Pflichtenheft:

Name	Funktion	Datum	Unterschrift
Thadzagini Kandiah	Diplomand	14.09.2026	
Rémy Gehrig	Fachexperte	14.09.2026	
Thomas Wehren	Diplomlehrer	12.09.2026	