

Transformation der HR-Organisation:

Technologie, KI & Change erfolgreich gestalten

Klemens Steiner
Head of HR Sales | ERGO Group AG

7.10.2025 | Frankfurt
12:00 – 12:30 Uhr



Transformation der Arbeit
& Unternehmenskultur 2025

ERGO und Personal Vertrieb

ERGO

A Munich Re company



Beratung,
Versicherung,
Vorsorge und
Services

ERGO

DKV

ERGO
Reiseversicherung

nexible



Internationale
Präsenz in über
20
Ländern

Teil des DAX-
Unternehmens

Munich RE 



20,8
Mrd. Euro
Versicherungs-
umsatz

791
Mio. Euro
Ergebnis



Rund
37.000
Mitarbeiter und
Vertriebspartner

Scope Zielgruppen



- ~ **7.000** selbständige Vertriebspartner
- ~ **12.000** Makler und Kooperationspartner
- ~ **1.600** angestellte Mitarbeiter im AD

Scope Output



~ 340.000 **Abrechnungen** p. a.



~ 750 Mio.€ **Auszahlungen** p. a.



~ 145.000 **Bestandsübertragungen** p. a.

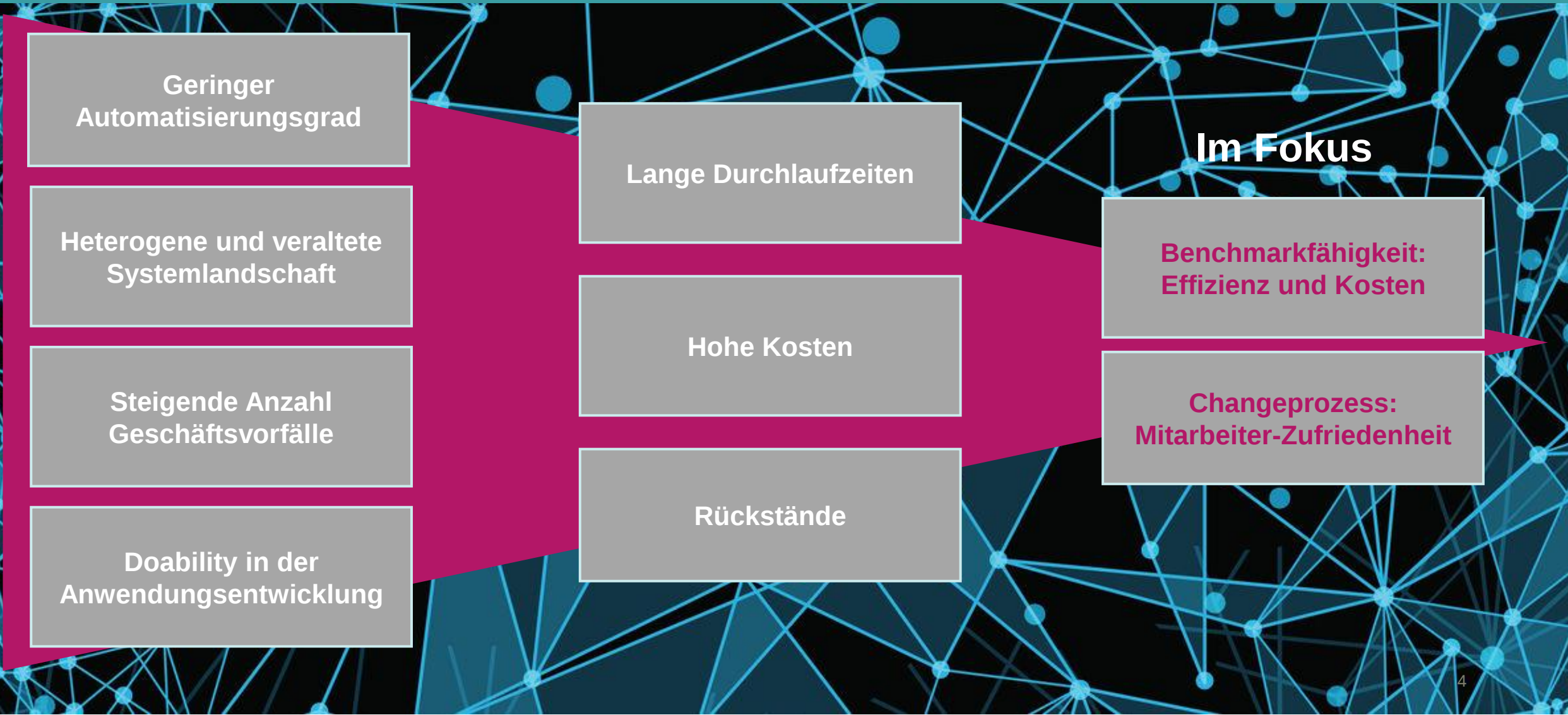


~ 5.500 **Neueinstellungen** p. a.

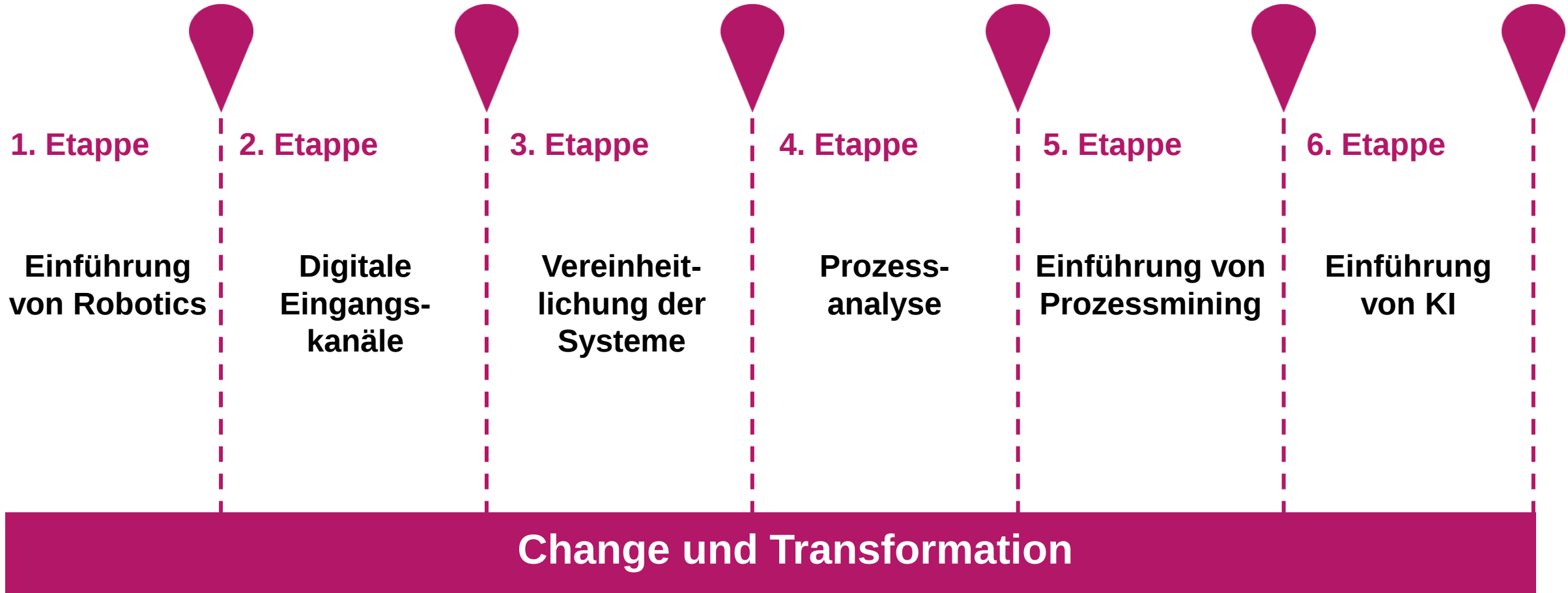
Personal Vertrieb

• Ø Alter: 49 | ~ 300 Mitarbeiter

Ausgangssituation



Transformation einer Organisation: Sechs Etappen einer herausfordernden Reise



1. Etappe: Die Einführung von Robotics Process Automation (RPA) mit blueprism



- Automatisierte Bearbeitung von strukturierten Geschäftsprozessen durch **digitale Software-Roboter**
- Software-Roboter (**Bots**) **übernehmen** die Rollen und Aufgaben von Anwendern und interagieren mit anderen Softwaresystemen
- Es sind **keine physisch existenten Roboter** – aber haben bei uns einen Namen und eine Personalnummer

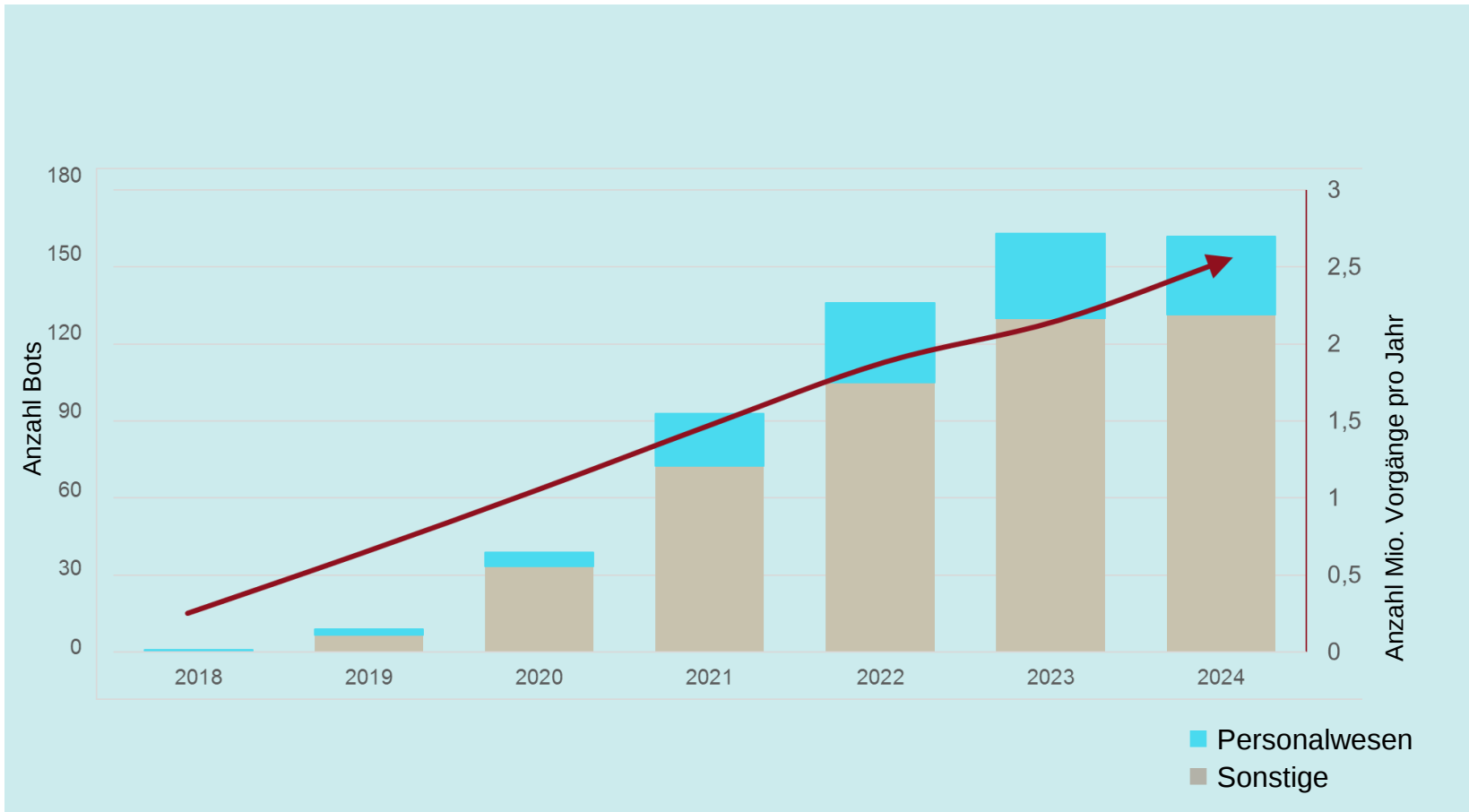
1. Etappe: Erste Erfahrungen machen Mut



Vorteile durch Einsatz von RPA mit blueprism:

- Schnelle Entwicklung eines ersten Prototyps
- Wertvolle Lernkurve für IT- und Fachbereich
- Changemanagement mit Mitarbeitern und Gremien
- Entlastung von repetitiver Arbeit und Einsatz der Kapazitäten für wertschöpfende Prozesse
- Durchlaufzeiten konnten spürbar reduziert werden
- Steigerung der Kundenzufriedenheit

1. Etappe: Entwicklung Robotics Process Automation in Personal Vertrieb



ERGO nutzt seit 2018 RPA-Lösungen



Mit ca. 510 Tsd. Vorgängen im Jahr 2024 ist Personal Vertrieb einer der größten RPA-Kunden



Durch die realisierten RPA-Lösungen wurden bereits mehr als 150 Personenjahre Aufwand seit 2018 eingespart



Optimierung von Geschwindigkeit und Qualität

2. Etappe: Digitale Eingangskanäle schaffen Basis für verstärkten Einsatz von RPA-Lösungen



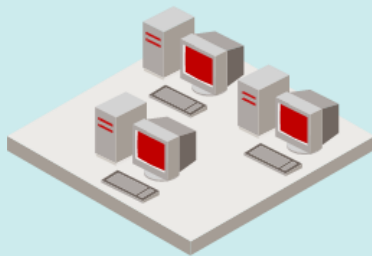
Digitale Online-Formulare

- Verlagerung der Massen-Prozesse in strukturierte, digitale Kanäle
- Anschließend Aufbau von API-BOTs oder Integration in ERGO-Systeme
- API: Application Programming Interface, kurz API, ist eine Schnittstelle, über die verschiedene Softwareanwendungen miteinander kommunizieren können.

3. Etappe: Vereinheitlichung der Systeme mit dem Programm „Zukunftsarchitektur Vertrieb (ZAV)“

Zukunftsarchitektur Vertrieb (ZAV)

Alt-Systeme
Status Quo



Umstellung von
Vertriebspartnern



Zielsystem
ZAV



Systeme:
3 in 1



Organisation:
Einheitliche,
zukunftsfähige
Agenturmodelle



Steuerung:
Mehr Transparenz
durch Cockpit

4. Etappe: Optimierung der Prozesse auf Basis Prozessanalyse

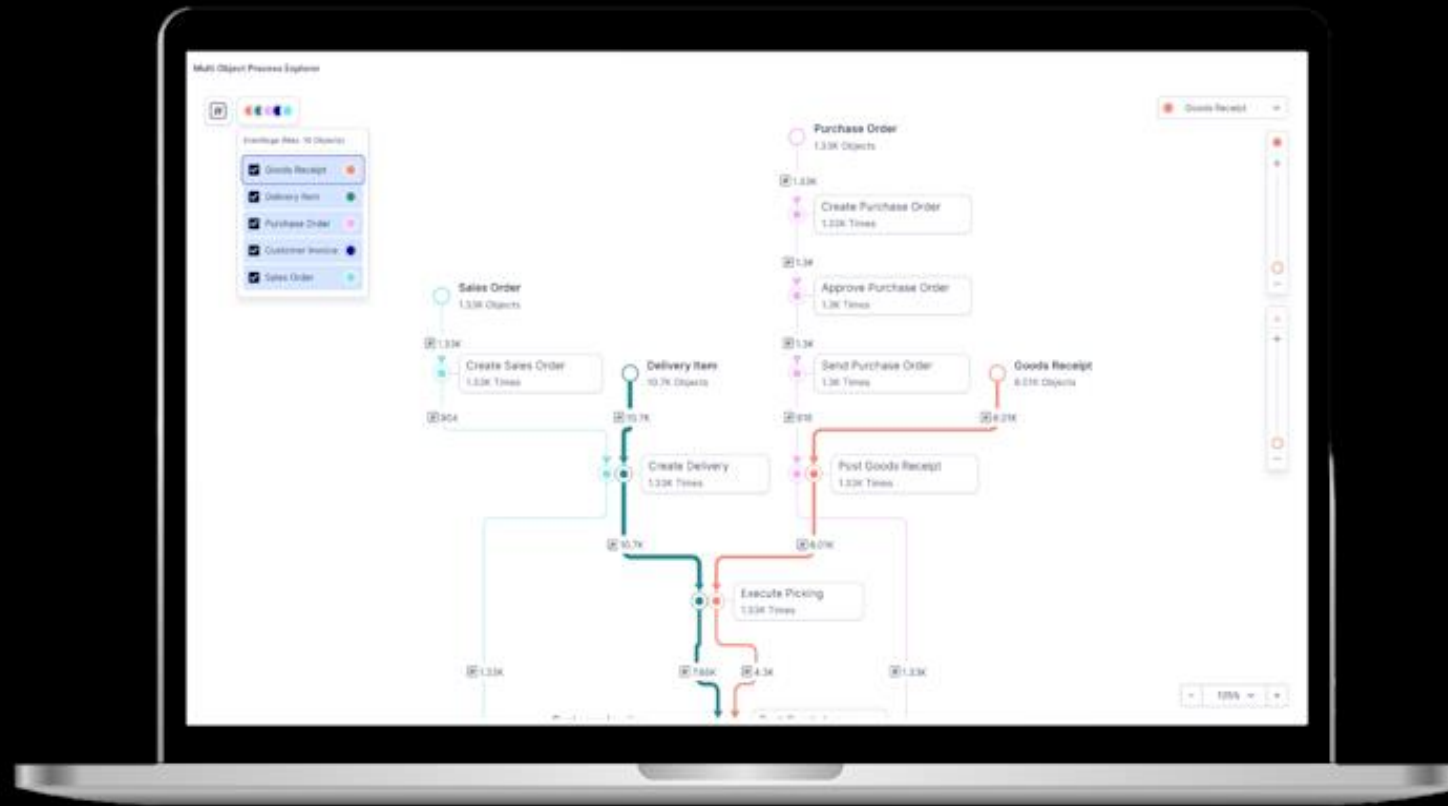
Prozessanalyse

VORGEHEN

Prozesse	1. GL-Gespräch	2. Referenten Shadowing	3. Quantifizierung MAK
1 Provisionsberechnung PVA	✓	✗	
2 Provisionsberechnung PVB	✓	✗	
3 Provisionsberechnung ZAV	✓	✗	
4 Vertriebsabrechnung DUS/K	✓	Nicht vorgesehen ¹	
5 Vertriebsabrechnung HH	✓	Nicht vorgesehen ¹	
6 Vertriebsabrechnung ZAV	✓	✗	
7 Vermittlerverpflichtung	✓	Nicht vorgesehen ¹	
8 Vermittlerverpflichtung ZAV	✓	✗	
9 Vermittleraustritt	✓	Nicht vorgesehen ¹	
10 Vermittleraustritt ZAV	✓	✗	
11 Stammdatenänderung	✓	✗	✓
12 Vertriebsbeschwerden	✓	✓	✓
13 Vertragsmuster erstellen, pflegen und ausfertigen	✓	✗	
14 Individuelle Verträge ausfertigen	✓	✓	✓
15 Provisionsreklamation	✓	✗	✓
16 Bestandsübertragung Makler	✓	✗	
17 Stufenschreibung ERGO Pro	✗	Nicht vorgesehen ²	
18 Stufenbestätigung ERGO Pro	✗	Nicht vorgesehen ²	

- Systematische Analyse der wesentlichen Prozesse
- Fokus insbesondere auf:
 - Ausnahmen vom Standardprozess
 - Manuelle Eingriffe und Überprüfungen
 - Mehrfache Datenverifikation und -pflege
 - Interne Abstimmungen und Pendelprozesse
 - Mehrstufige Freigaben

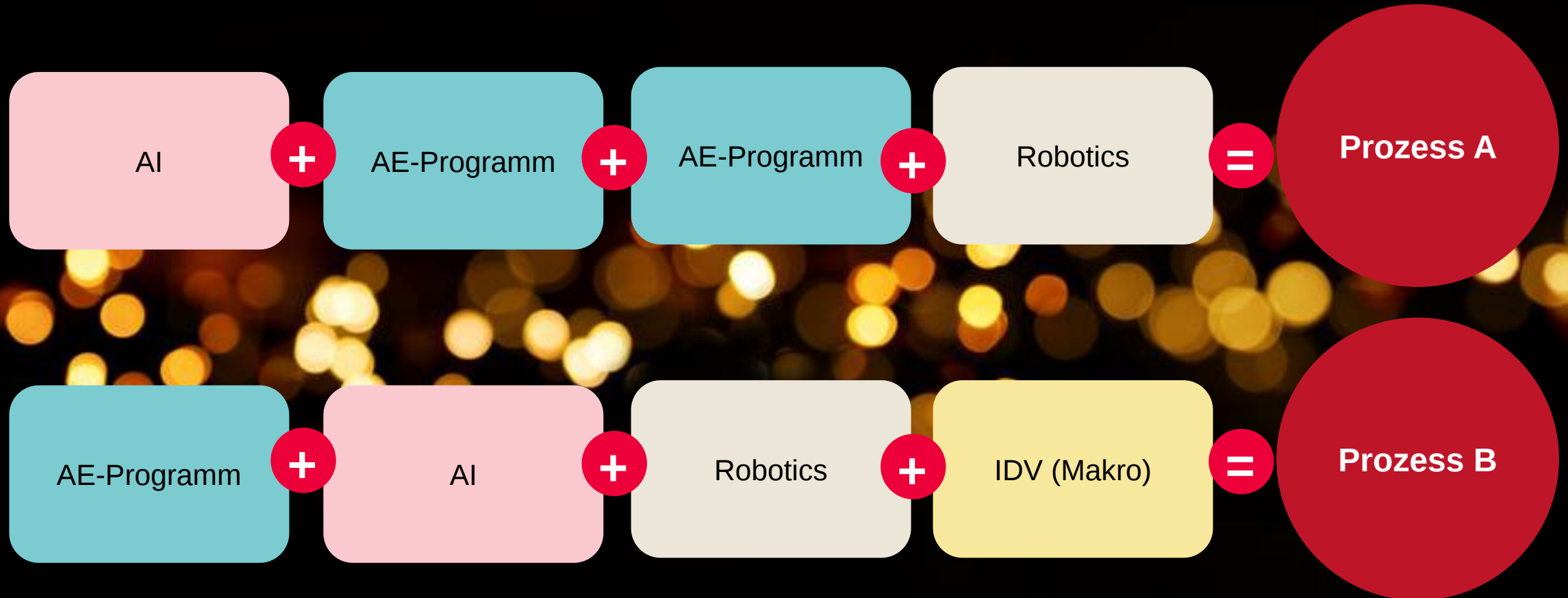
5. Etappe: Einführung von Prozessmining (Celonis)



Prozessmining mit Celonis

- Process Mining zeigt Ihnen, wie Ihre Prozesse tatsächlich ablaufen.
- Die Technologie extrahiert Daten aus Ihren bestehenden Quellsystemen, um Ihnen einen umfassenden Echtzeit-Einblick in den Ablauf Ihrer Prozesse zu geben.
- So wird Prozessoptimierung einfacher als je zuvor.

6. Etappe: Die Realität und das „Lichterketten-Modell“



Change und Transformation: Technologie, KI & Change erfolgreich gestalten

Information

- Die **Zukunft** unseres HR Bereiche wird maßgeblich durch technologische Entwicklungen geprägt sein.
- Deshalb müssen wir unsere Mitarbeiter über **technologische Trends** und Entwicklungen aufklären
- Zukunftstechnologien wie KI, Robotics, moderne Prozessanalyse- und Workflow-Management-Tools.



Konkretisierung

- Wir müssen die **Chance** nutzen, die neue Technologie für einen erkennbaren Produktivitätsgewinn einzusetzen.
- ERGO macht mit dem Einsatz von **ERGO GPT** für alle Mitarbeiter die operative Umsetzung und die Realisierung von Produktivitätsgewinnen möglich.



Neugier

- Zur erfolgreichen Umsetzung muss es uns gelingen, unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für das Experimentieren mit KI zu gewinnen und die **Neugier** zu wecken.



Awareness für Wandel schaffen: Drei Themenkreise sind für uns bedeutend

ERGO

A Munich Re company



**Informationen
teilen**

**Neugier
wecken**

**Organisation
fokussieren**

Awareness für Wandel schaffen: Informationen überrelevante technologische Entwicklungen

Informationen teilen

- In Informationsveranstaltungen werden Mitarbeiter auf technologische Entwicklungen vorbereitet
- Zielsetzung
 - Technologische Trends kennen
 - Technologien in die Lösungen von morgen integrieren
 - Angst vor neuen Technologien verlieren und Möglichkeiten erkennen

Zusammenhänge erkennen

80er Jahre



Großrechner

90er Jahre



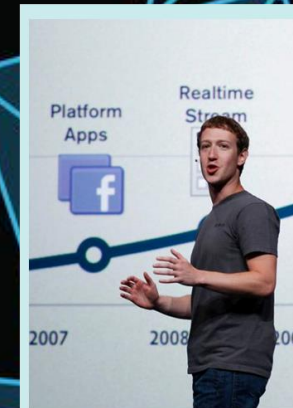
Vernetzung und Einsatz von PC's
1993: Internet

2000er Jahre



Cloud, Blackberry und iPhone:
9. Januar 2007

2010er Jahre



Social Media
Facebook: Februar 2004

2020er Jahre



Roboter, KI und Supercomputer

Awareness für Wandel schaffen: Neugier ist der Schlüssel!

Neugier wecken

- Neugier treibt uns Menschen an, um Erfahrungen und Erkenntnisse zu sammeln.
- Deshalb setzen wir auf die Neugier unserer Mitarbeiter
- Das Ergebnis: Wissbegierde, Offenheit für neue Ideen, Kreativität bei Problemlösungen und hohe Stresstoleranz

Neugier trainieren

Offenheit für neue Ideen stärken z. B. mit der Lunch-and-learn-Methode



**for curious
minds...**



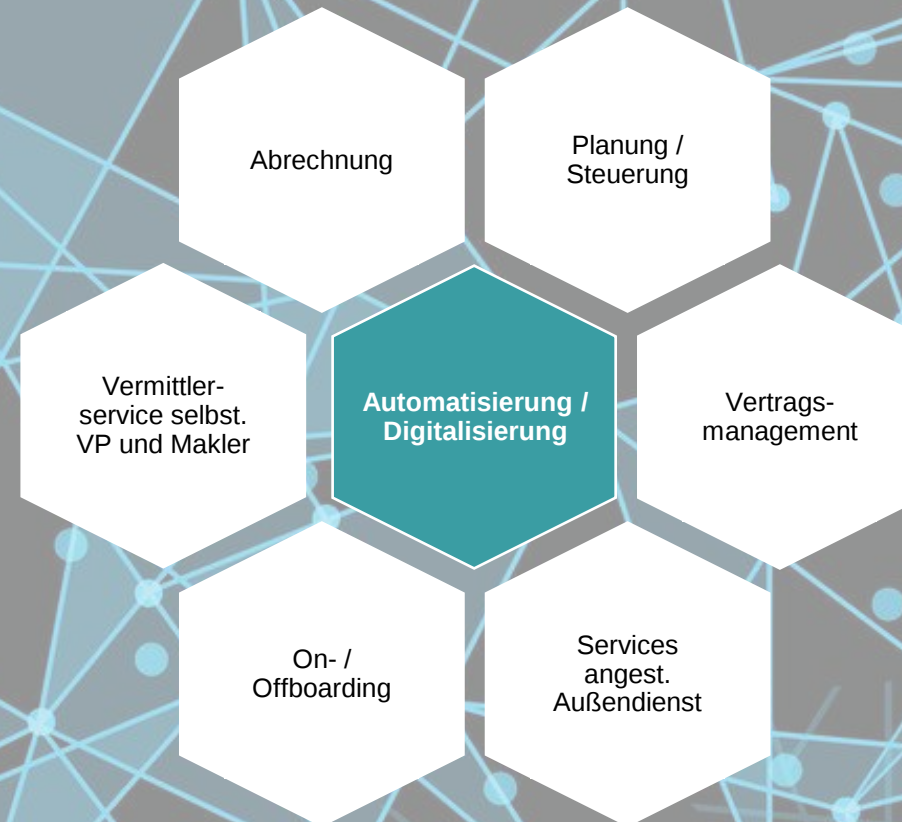
- 💡 Gäste halten kleine Vorträge - anschließend Diskussion zu Zusammenhänge mit eigenen Themen
- 💡 Beim asynchronen Brainwriting notiert jeder Teilnehmer Vorschläge, wie sich sein Problem lösen lässt.
- 💡 Nach acht Minuten reicht jeder seine Notizen an den nächsten weiter. Dieser hat drei Minuten Zeit, die Notizen mit eigenen Ideen zu verbinden.
- 💡 Danach Diskussion

Awareness für Wandel schaffen: Technologische Weiterentwicklung in der Organisation verankern

Organisation fokussieren

- Zur systematischen Weiterentwicklung der technologischen Weiterentwicklung der Organisation empfiehlt es sich, eine entsprechende Organisationseinheit zu etablieren
- Ergebniss:
 - Expertise neuer Technologien
 - Kenntnisse der Prozesse im eigenen Bereich
 - Multiplikatoreffekt neuer Ideen

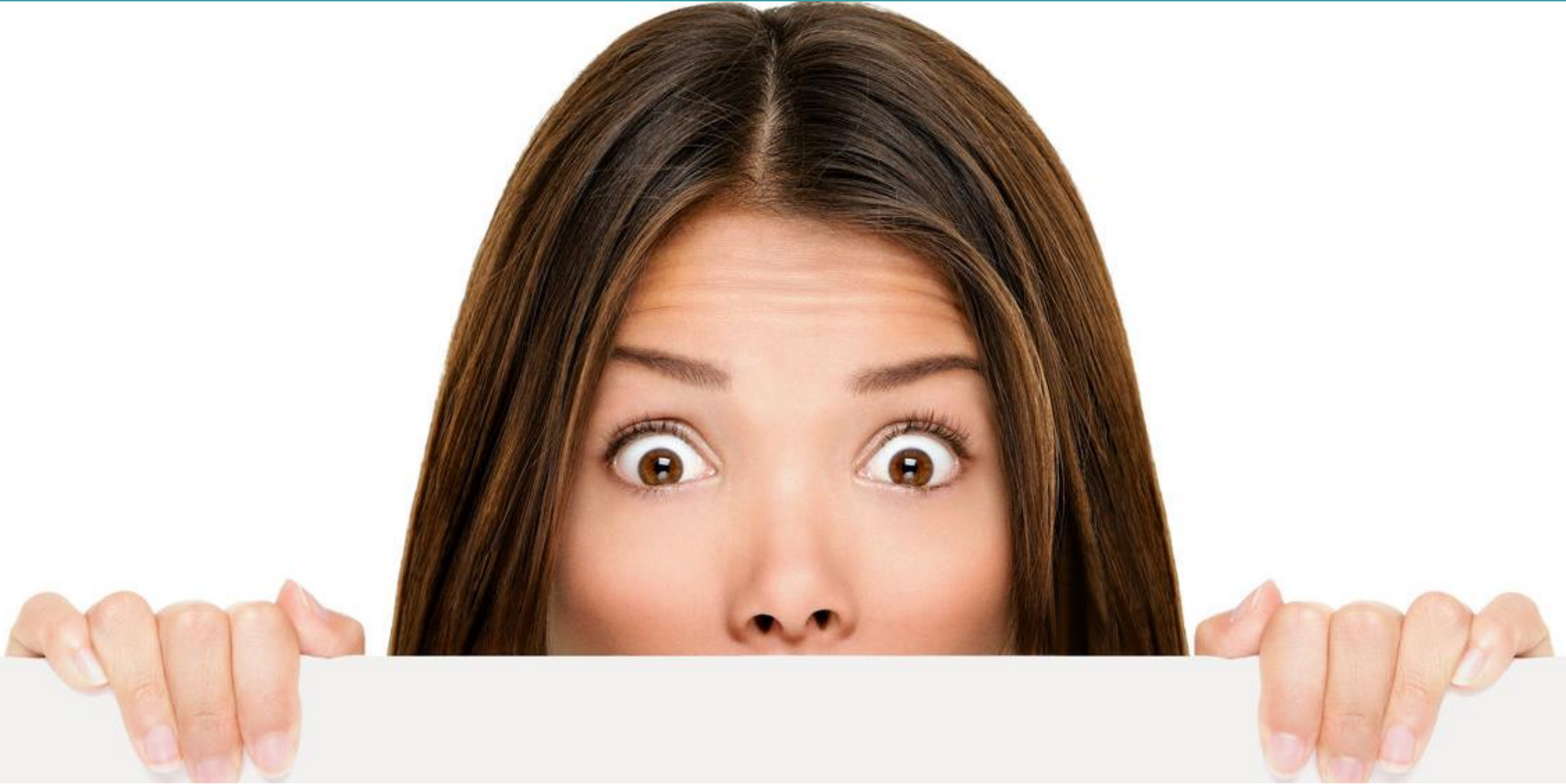
Automatisierung und Digitalisierung etablieren



Über den Tellerrand schauen und Chancen erkennen...

ERGO

A Munich Re company



Change & Transformation: Awareness für den Wandel schaffen und Perspektiven aufzeigen

Awareness für Wandel schaffen

Informationen
teilen



Neugier
wecken



Organisation
fokussieren



Zukunftsperspektiven geben

Adv. Analytics
Specialist

Data Scientist

Prompt & Know.
Engineer

Asset Owner
Automation

Conversational
AI Prod. Own.

AI Engineer

Data Engineer

Digital Platform
Architect

RPA Product
Owner

Voice User Ex-
perience Desgn.

AI Governance
Manager

Data Domain
Manager

Platform
Manager

Enablement
Manager

Digital Techn.
Manager

Adoption
Manager

Transformation
Manager

Process Mining
Consultant

Process-
manager

Data Analyst

Bleiben Sie neugierig – und etwas „technologieverliebt“

ERGO

A Munich Re company





Herzlichen Dank!

ERGO

A Munich Re company

**Transformation der HR-
Organisation:**

**Technologie, KI &
Change erfolgreich
gestalten**

**Klemens Steiner
Head of HR Sales | ERGO Group AG**

**7.10.2025 | Frankfurt
12:00 – 12:30 Uhr**



Transformation der Arbeit
& Unternehmenskultur 2025