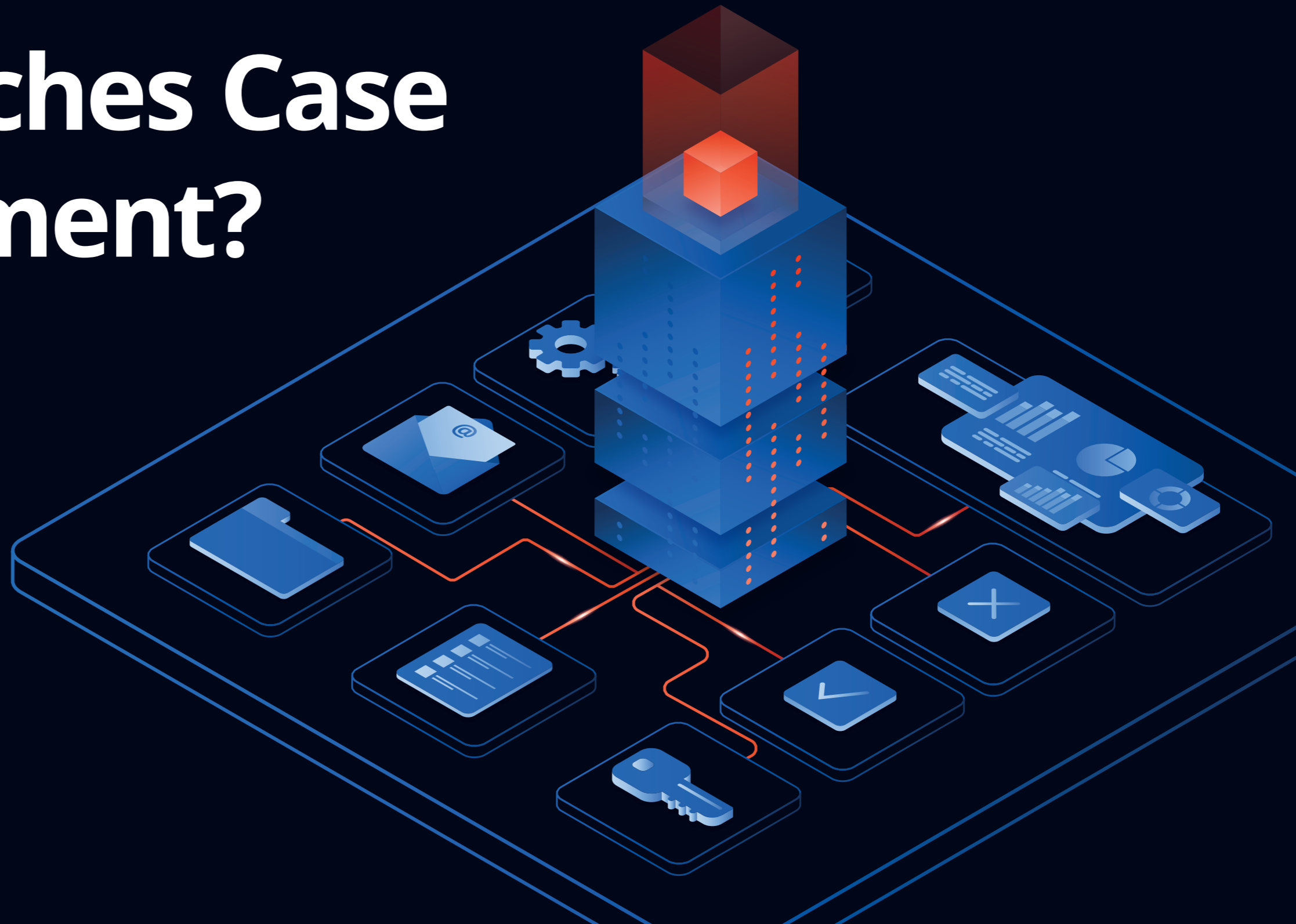


Was ist dynamisches Case Management?



Inhalt

04 Case Management von heute muss sich anpassen

15 Die Erfolgsgeschichte von FICO

05 Was genau ist dynamisches Case Management?

16 Die Erfolgsgeschichte von American Integrity Insurance

08 Wie unterscheiden sich BPM und dynamisches Case Management?

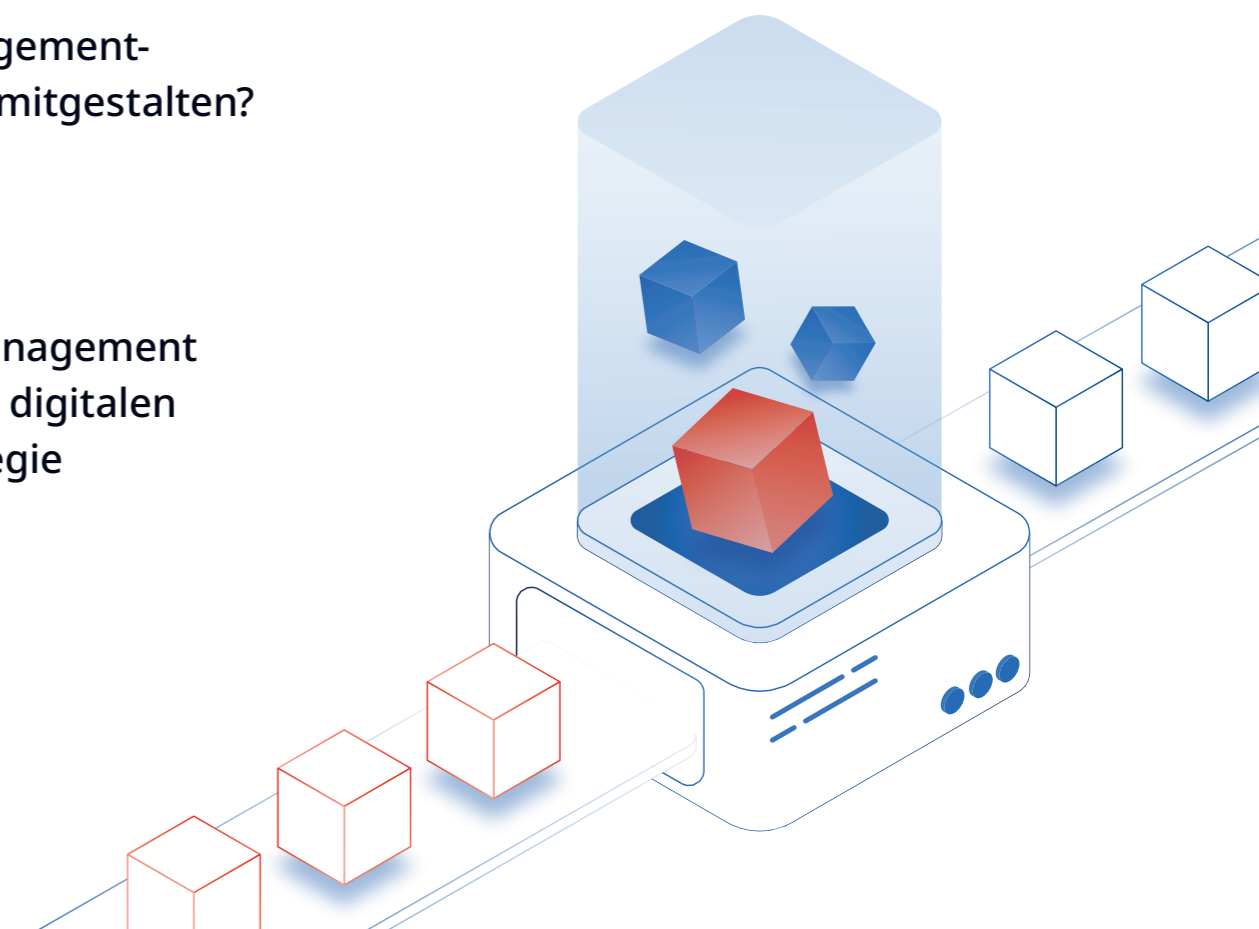
17 Wer sollte Case-Management-Prozessapplikationen mitgestalten?

11 Dynamisches Case Management erfüllt die Anforderungen von Prozessverantwortlichen

18 Dynamisches Case Management als wichtiger Teil Ihrer digitalen Transformationsstrategie

13 Wer bietet Frameworks für dynamisches Case Management?

19 Fazit



”

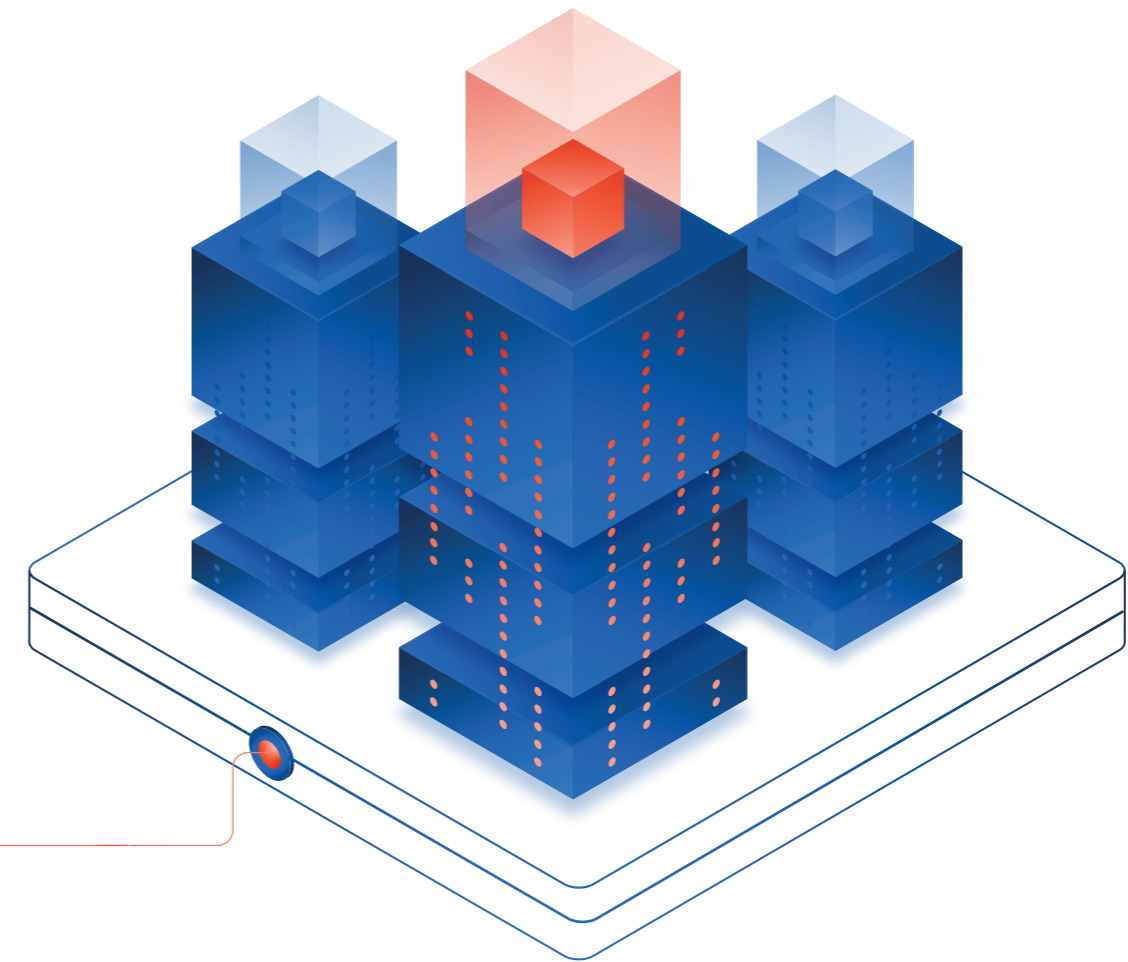
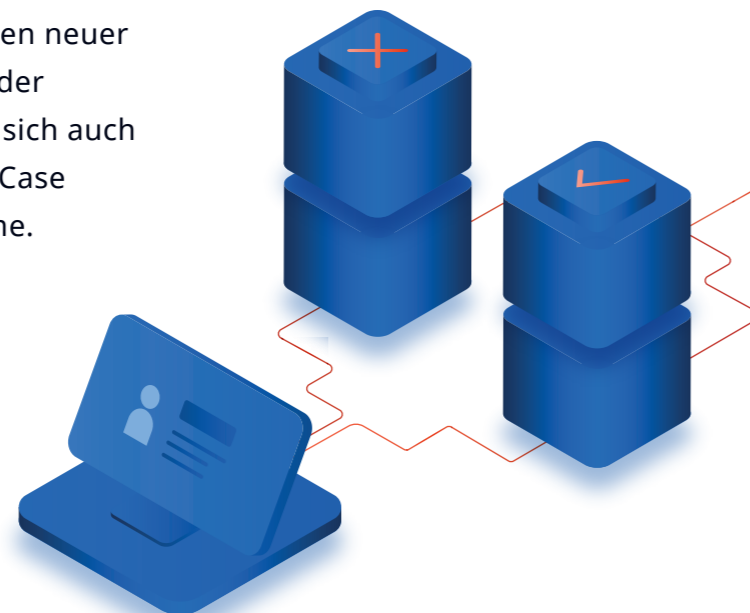
Forschungsergebnissen zufolge wird sich der globale Markt für Case Management von 5,02 Mrd. \$ in 2018 bis 2026 auf 10,46 Mrd. \$ mehr als verdoppeln.¹



1. www.verifiedmarketresearch.com/product/case-management-market

Case Management von heute muss sich anpassen

Moderne Unternehmen müssen Meister des Wandels sein. Mit dem Entstehen neuer Technologien und Veränderungen der Wettbewerbsbedingungen ändern sich auch die Erwartungen von Kunden. Das Case Management bildet keine Ausnahme.



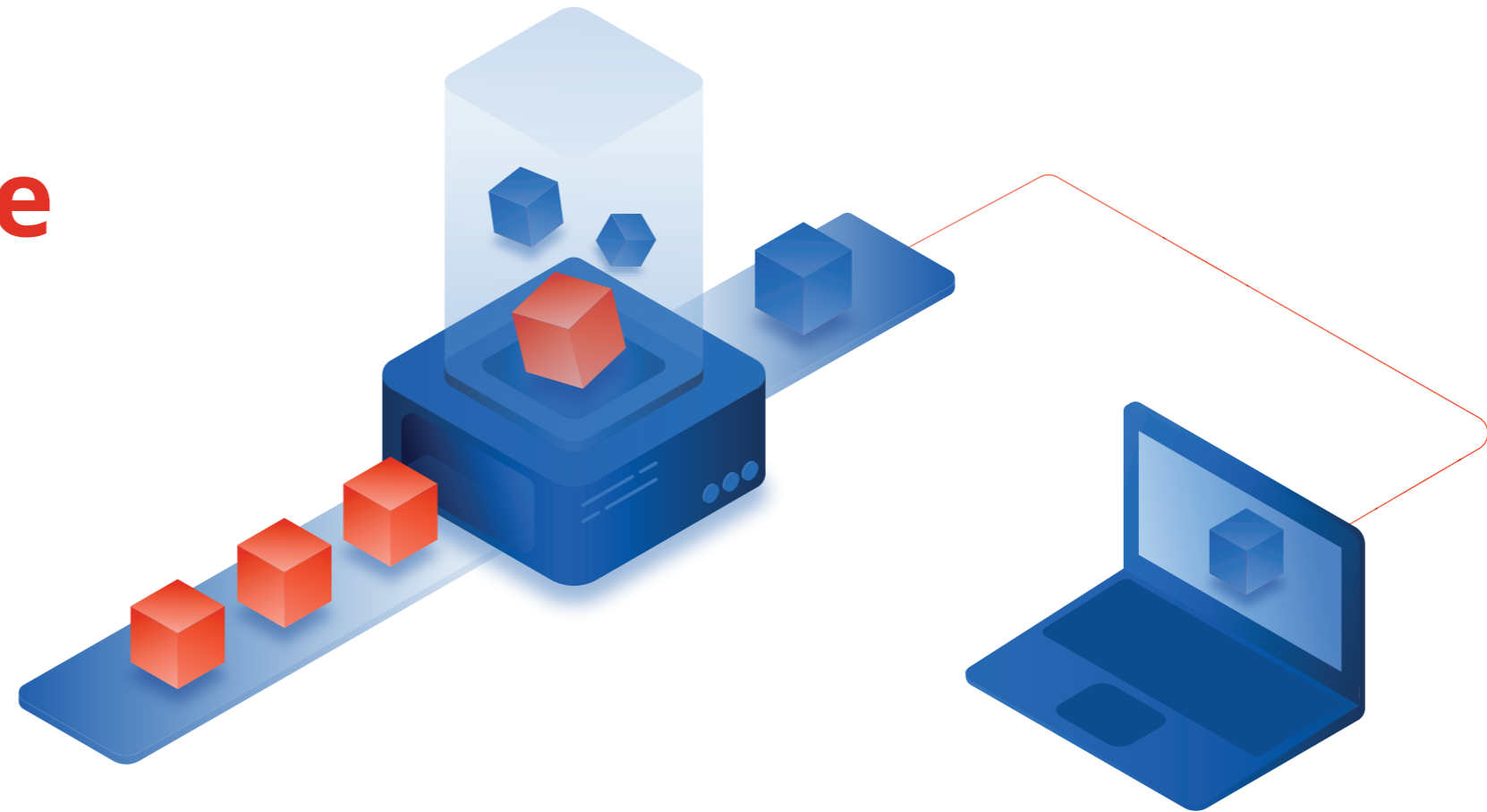
Prozessverantwortliche stehen unter ständigem Druck, ihre Effizienz an das Tempo des Business anzupassen. Dazu brauchen sie leistungsstarke, einfach bedienbare Tools, die die Vorteile neuester Technologien nutzen. Diese ermöglichen ihnen, Probleme schneller zu lösen und hervorragende Kundenerlebnisse zu bieten.

Viele Unternehmen setzen auf traditionelle Lösungen für Business Process Management (BPM) innerhalb eines Software-Ökosystems. Sind mehrere Apps oder Abteilungen beteiligt,

verlaufen Case-Management-Prozesse jedoch nicht so reibungslos wie sie sollten. Andere Unternehmen nutzen für einen bestimmten Zweck entwickelte Case-Management-Tools, deren Anpassung viel Zeit und Geld kostet.

Mit fortschrittlichen dynamischen Case-Management-Frameworks können Prozessverantwortliche und Entwickler KI-fähige Prozessapplikationen erstellen, die sich an komplexe und sich ändernde Ereignisse anpassen. Mit ihnen lassen sich Prozesse einfach und schnell aktualisieren oder ändern.

Was genau ist dynamisches Case Management?



Dynamisches Case Management ermöglicht effizientes Arbeiten, indem es Aspekte eines Falles mithilfe von Technologien automatisiert und vereinfacht.

Jeder Fall enthält Informationen, z. B. zu einer Person, einem Unternehmen oder einer Störung. Damit Informationen aus verschiedenen Systemen nicht manuell zusammengeführt werden müssen, sind Applikationen miteinander verbunden.

GESTEIGERTE PRODUKTIVITÄT

Dynamisches Case Management ist ein Paradebeispiel für eine Partnerschaft zwischen Mensch und Maschine. Die Prozessoptimierung wird durch KI-gesteuerte Entscheidungsfindung und Automatisierung gesteigert. Dies hilft Mitarbeitern, Aufgaben schneller und präziser zu erledigen.

HARMONISIERTE PROZESSABLÄUFE

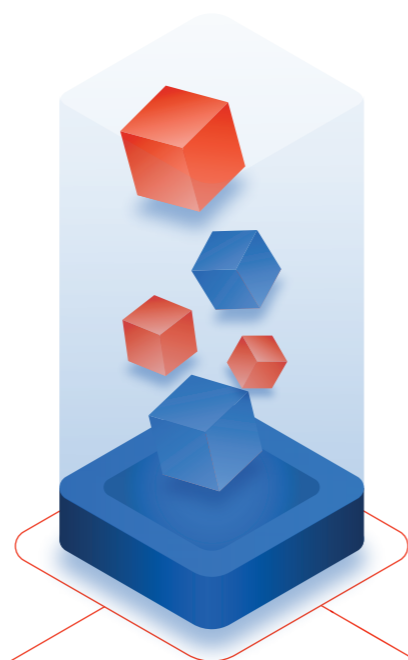
Wenn unnötige Hürden aus Prozessen und Workflows entfernt sind, können Case Manager Probleme ganzheitlich lösen. So können sie:

- User Journeys abbilden
- Kundenerlebnisse verbessern
- Untersuchungen beschleunigen
- in kürzerer Zeit mehr erledigen

Arten und Anwendungsfälle von dynamischem Case Management

Die unterschiedlichen Anwendungsfälle von dynamischem Case Management verbindet meist die Fähigkeit, komplexe Aufgaben zu zentralisieren und zu orchestrieren. Manche Anwendungsfälle erfordern auch eine Zusammenarbeit mit anderen über Kanäle wie E-Mail, Chat oder Screen-Sharing.

Die meisten Anwendungsfälle des dynamischen Case Managements lassen sich mit den Kategorien investigativ, Serviceanfragen oder Vorfallmanagement beschreiben. Die folgenden Beispiele illustrieren dies.



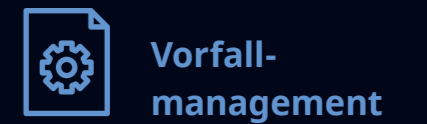
Kategorien des Case Managements



Aufgabenverteilung
Synchronisation von Fallordnern



Mehrere Rollen und Übergaben
Kontinuität des Falles



Aufrechterhalten und Nachweis einer Chain of Information Custody

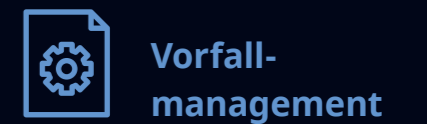
Beispiele



IT-Governance
Auditanfragen
Ermittlungen zur Strafverfolgung
Gerichtsverfahren
Sozialarbeit
Pflegeunterbringung
Bewährung



Kundenservice
Schadenbearbeitung
Kreditvergabe
Underwriting
IT-Service-Management
Personalmanagement
Onboarding
Beschaffung

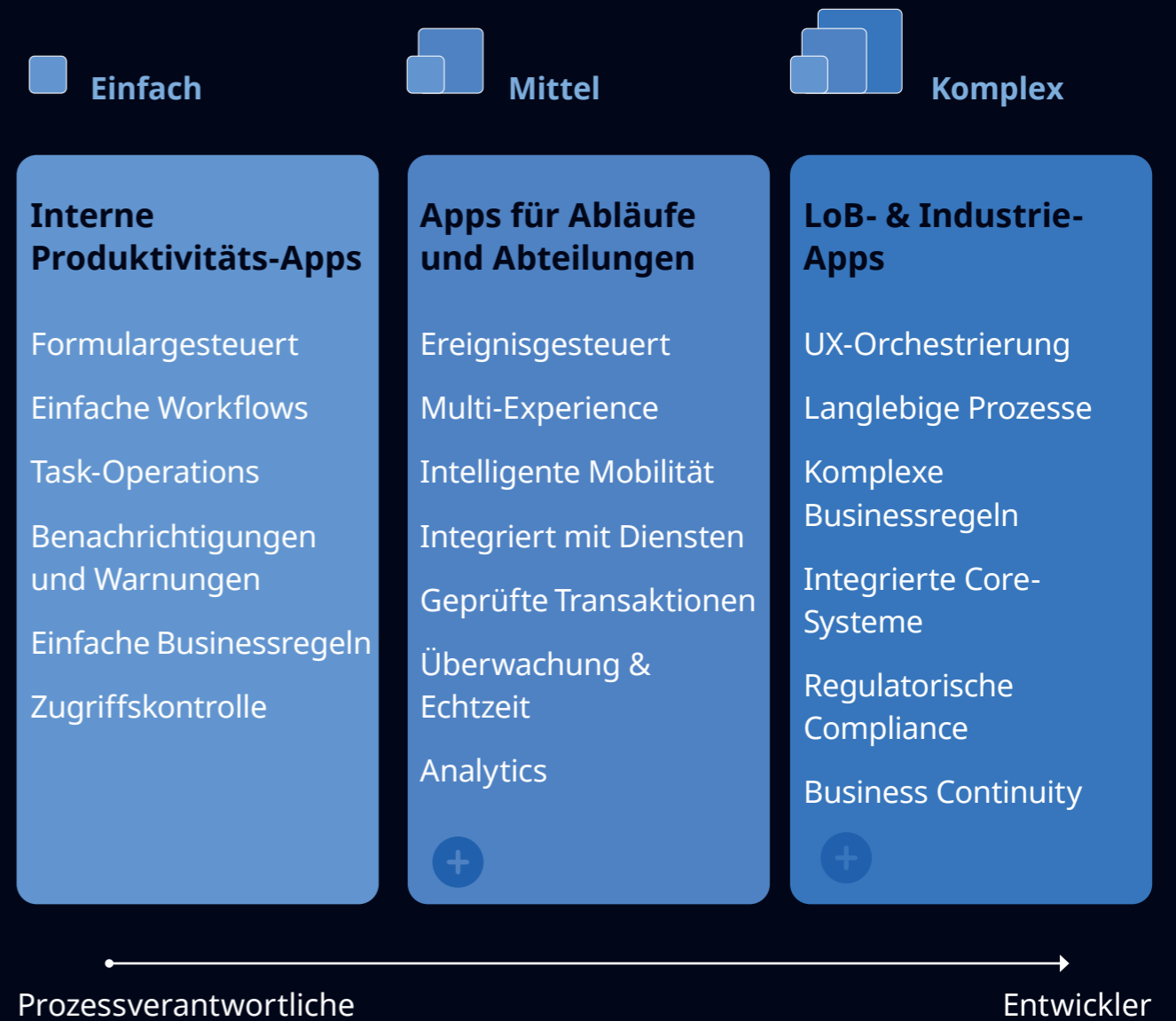


Beschwerde-management
Qualitätsmanagement
Medizinische Unterlagen
Betrugsmanagement
Katastrophen-management

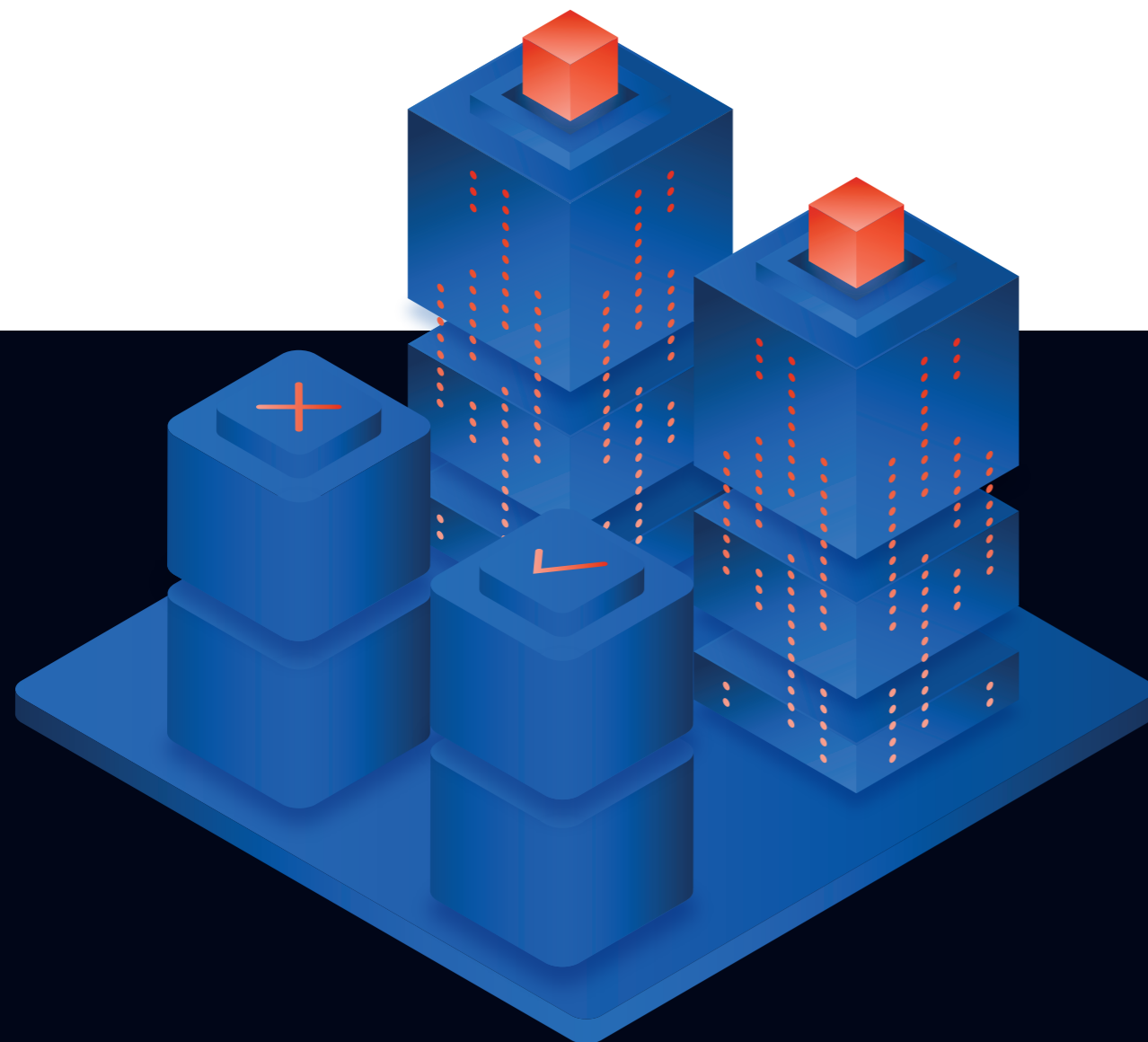
Apps für dynamisches Case Management reichen von einfach bis komplex



Prozessverantwortliche erstellen in der Regel eher einfache Applikationen, Entwickler dagegen komplexere. Ein gutes Case-Management-Framework unterstützt beides. Zudem ermöglicht es, Arbeit jederzeit und ohne Änderungen an einen Entwickler weiterzugeben.



Wie unterscheiden sich BPM und dynamisches Case Management?



FORRESTER®

Forrester Research gruppiert Softwareunterstützung für BPM, dynamisches Case Management und Low-Code unter dem Dach der Digitalen Prozessautomatisierung. Im Report Forrester Wave™: Cloud-Based Dynamic Case Management, Q1, 2018 wird BPM für weniger strukturierte Arbeitsmuster als veraltet und zunehmend ineffektiv bewertet. Dies ist eine Folge neuer Arbeitsweisen, die sich von produktions- und aufgabenbasiert zu wissens- und kontextgesteuert entwickeln.

Gartner®

Gartner betrachtet Case-Management-Frameworks als etwas, das auf BPM-Plattformen aufbaut. Die Case-Management-Frameworks sind modellbasiert, aber ihre jeweiligen Funktionen hängen von den Komponenten ab, die einzelne Anbieter einsatzbereit liefern.

Nicht alle BPM-Anbieter bieten Case-Management-Frameworks an, und nicht alle Case-Management-Frameworks stammen von BPM-Anbietern.

BPM	vs	CASE MANAGEMENT
statisch		dynamische Prozesse
linear		nicht-lineare Prozesse
schwer anpassbar		leicht anpassbar
geringe oder keine Intelligenz		kontextuelle Intelligenz
manueller Code		Low-Code
veraltet		modern
aufgabenbezogen		kontextgesteuert

Dynamische Case-Management-Frameworks

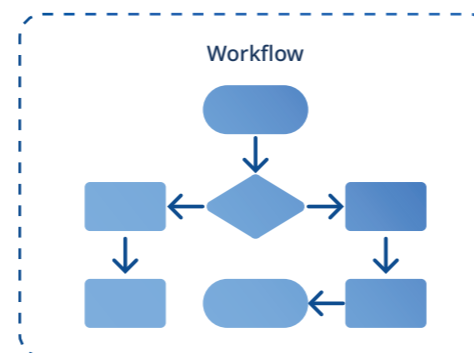
Die erste Grafik zeigt die zahlreichen Probleme, denen Entwickler und Architekten ohne Low-Code begegnen.

Die zweite Grafik zeigt, wie einfach und elegant ein auf Low-Code basierendes dynamisches Case-Management-Framework aufgebaut ist. Es abstrahiert die wichtigsten Dienste und Funktionen, sodass Prozessverantwortliche und Entwickler Apps, Prozesse und Workflows einfach erstellen und ändern können.

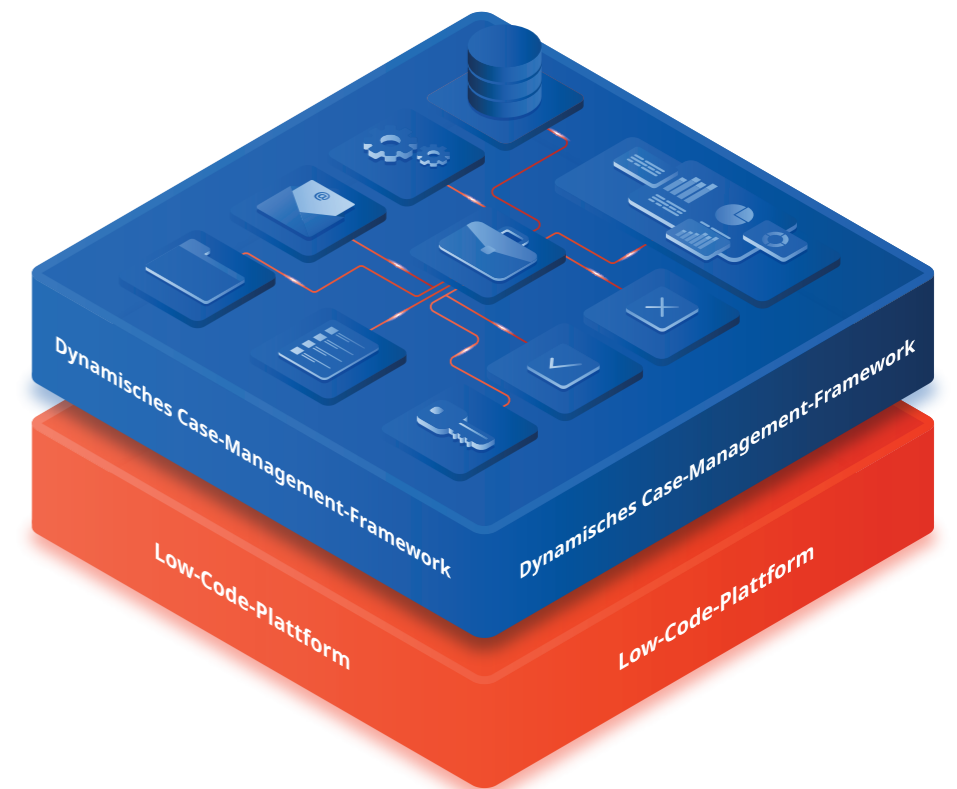
BPM beinhaltet wiederholbare, statische Prozesse. Bei veränderten Anforderungen muss der Geschäftsprozess aktualisiert werden, was nicht immer einfach ist.

Im dynamischen Case Management dagegen sind Veränderungen vorgesehen. Wenn ein Prozess umfangreicher als anfangs erwartet wird, lässt er sich schnell mit visuellen Tools ändern.

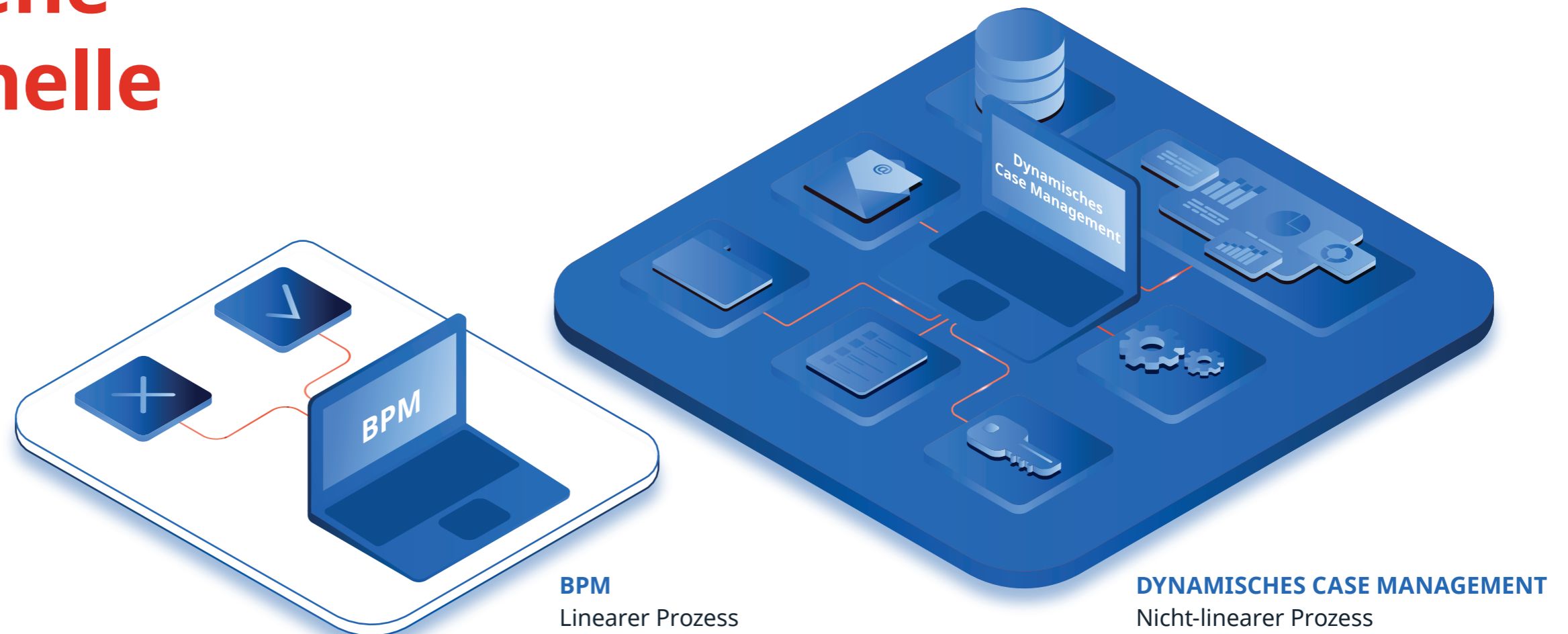
OHNE CASE-MANAGEMENT-FRAMEWORK



MIT CASE-MANAGEMENT-FRAMEWORK



Verschiedene konzeptionelle Modelle



Die Workflows der beiden Ansätze folgen unterschiedlichen konzeptionellen Modellen. BPM-Workflows sind tendenziell linear, Workflows im dynamischen Case Management dagegen eher nicht-linear.

Beide Modelle haben ihre Berechtigung. Doch das moderne Geschäftsumfeld mit seinen rapiden Veränderungen sorgt für eine starke Nachfrage nach letzterem.

In einem einfachen Geschäftsprozess, wie z. B. der Kostenerstattung für Mitarbeiter, werden Spesen nach bestimmten Geschäftsregeln und -logiken entweder genehmigt oder abgelehnt. Die Vorbereitung einer Fachmesse dagegen ist mit komplexen, teilweise voneinander abhängigen Prozessen und Workflows verbunden.

Wenn etwa Ticket- oder Sponsoring-Verkäufe zu gering sind, ändern sich Marketingkampagnen, Verkaufstaktiken, Aufbau, Verpflegung, die personelle Besetzung vor Ort, Investitionen und Rentabilität. Ebenso können Ausfälle in einem anderen Teil der Organisation die Abläufe und Strategien anderer Funktionen beeinflussen.

Dynamisches Case Management erfüllt die Anforderungen von Prozessverantwortlichen

Die eingesetzten Systeme sind für Prozessverantwortliche oft frustrierend: Allgemeine Enterprise-Software und Produktivitäts-Software wie z. B. Tabellenkalkulationen sind nicht speziell für das Case Management entwickelt. Nischenprodukte dagegen richten sich an bestimmte Berufe, erfüllen aber keine spezifischen Anforderungen von Unternehmen, Abteilungen oder Nutzern.

Frameworks für dynamisches Case Management ermöglichen dagegen, perfekt abgestimmte Case-Management-Applikationen zu entwerfen, zu erstellen, zu überwachen und zu verbessern.

Prozessverantwortliche schätzen dynamisches Case Management

ADAPTIV

Eine Änderung in einem komplexen Prozess kann einen anderen Teil des Prozesses zerstören. Dynamisches Case Management ist auf die Veränderlichkeit komplexer Fälle ausgerichtet, oft mit KI. So können sich Case Manager auf Lösungen konzentrieren, statt sich mit Software-Problemen herumzuschlagen.

FUNKTIONSÜBERGREIFEND

Warum sollten Prozesse durch umständliche Software-Handoffs verzögert werden? Mit dynamischem Case Management verlaufen Prozesse nahtlos über Abteilungen und Teams hinweg, sodass keine wichtigen Details verloren gehen.

AGIL

Dynamisches Case Management eignet sich besonders gut für agile Unternehmen, in denen sich Betriebsmodelle, Teams und Prozesse immer wieder verändern. Dynamisches Case Management passt sich an fallbezogene Ereignisse an und ermöglicht es Case Managern, Prozesse ad hoc zu aktualisieren.

UNTERSTÜTZEND

Große Veränderungen wie das Inkrafttreten eines neuen Gesetzes oder Prozessänderungen eines wichtigen Lieferanten können sich auf Ihren Case-Management-Prozess auswirken. Warten Sie Wochen oder Monate auf eine traditionell entwickelte Lösung oder setzen Sie Anpassungen sofort um?

Warum Business-Entscheider und Entwickler dynamisches Case Management schätzen

INTUITIV

Frameworks für dynamisches Case Management beschleunigen die Umsetzung von Lösungen durch visuelle Tools, die Prozess-, Daten-, Integrations- und Entscheidungsmodelle beinhalten. Traditionell mussten Entwickler Prozesse in Software kodieren. Dynamische Case-Management-Frameworks ermöglichen Prozessverantwortlichen, Applikationen selbst zu erstellen – ohne zu überlegen, wie sich ein Prozess in Code übersetzen lässt. Sollte ein Prozess ungewöhnlich kompliziert werden oder aus anderen Gründen professionelle Entwicklungserfahrung erfordern, erlaubt ein gutes Framework eine nahtlose Übergabe an einen professionellen Entwickler. Dabei muss die Applikation nicht von Grund auf neu erstellt werden.

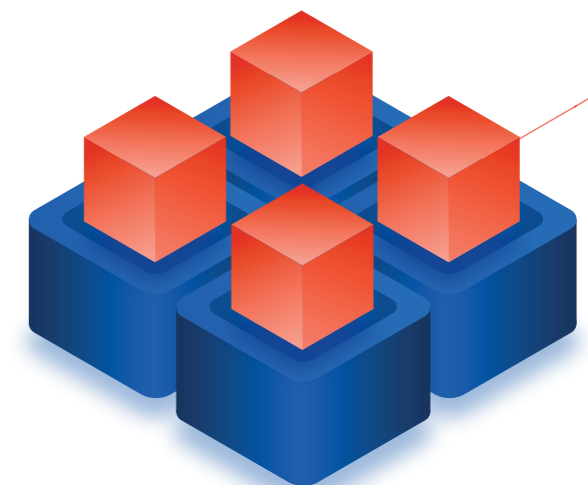
INTELLIGENT

Dynamische Case-Management-Frameworks nutzen KI und maschinelles Lernen für bessere Entscheidungen im Kontext. Die kombinierte Intelligenz von Maschinen und Menschen macht das Case Management effizienter und effektiver.

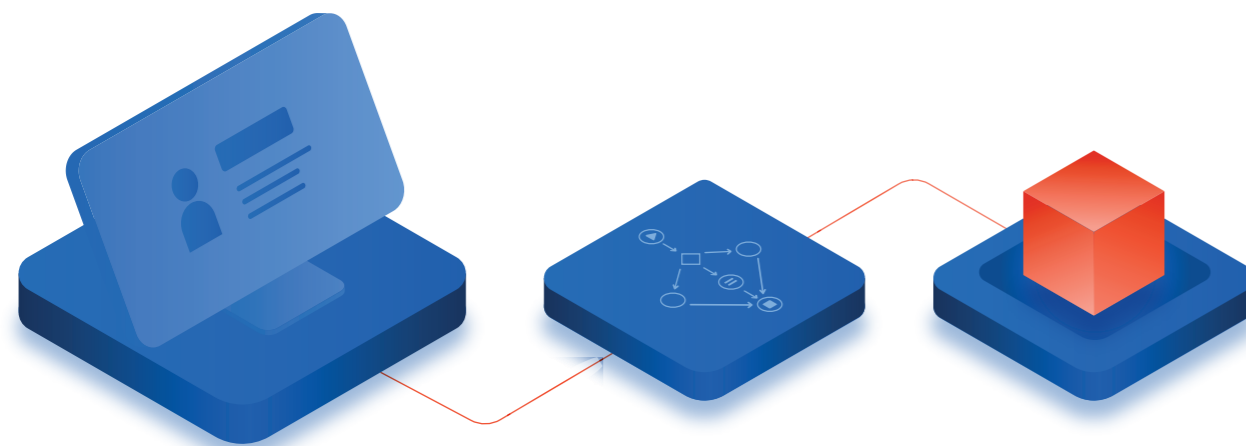
Ohne die Unterstützung von KI treffen Case Manager oft Ermessensentscheidungen, die tiefgreifende Auswirkungen auf das Leben von Menschen haben können. KI und maschinelles Lernen können Informationen basierend auf einer großen Menge de-identifizierter Fälle bereitstellen. Dies ermöglicht Entscheidungen, in denen subjektive Erfahrungen und Ermessen durch objektive Befunde ausgeglichen werden. Besonders im regulatorischen Umfeld sowie für den Fall eines Rechtsstreits ist dies eine wichtige Funktion.

EFFIZIENT

Mit dynamischen Case-Management-Frameworks lassen sich individuelle Lösungen von Grund auf neu erstellen. Auch Prozessapplikationen entstehen in einem Bruchteil der Zeit, die für die Anpassung von COTS erforderlich wäre. Die gewonnene Zeit und das eingesparte Geld können in Innovationen fließen.



Wer bietet dynamische Case-Management-Frameworks?



- Anbieter von Low-Code-Plattformen
- BPM-Anbieter
- Spezialisierte Anbieter

Low-Code-Anbieter haben Vorteile

Low-Code-Anbieter liefern dynamische Case-Management-Frameworks, die sich an zahlreiche Anwendungsfälle anpassen. Mit spezifischen Templates unterstützen sie Case Manager in verschiedenen Branchen.

Die folgenden Eigenschaften machen Low-Code-Anbieter besonders attraktiv für dynamische Case-Management-Frameworks:

- Sie abstrahieren komplexen, technischen Softwarecode in visuelle Tools, die Case Manager zur Erstellung dynamischer Applikationen nutzen können.
- Sie haben KI in ihre Produkte eingebettet, um die Produktivität und Genauigkeit zu steigern.
- Ihre Tools reduzieren die Software-Entwicklungszeit und -kosten immens (Stunden statt Tage, Wochen statt Monate, zu einem Bruchteil der Kosten).
- Weil sie nicht auf Branchen oder Rollen spezialisiert sind, haben sie Einsichten in etliche Formen des Case Managements. Von diesem Wissen profitieren Kunden in Form von Best-Practice-Hinweisen, die für bestimmte Branchen, aber auch branchenübergreifend nützlich sind.
- Ihre intuitive Technologie ermöglicht es Anwendern, sich auf Geschäftsergebnisse statt auf die Software-Entwicklung zu konzentrieren. Dies bringt einen schnelleren Business Value und hilft Anwendern, den Ablauf von Prozessen und Informationen in Unternehmen strategischer zu betrachten.
- Ihre Produkte sind mit vielen Arten von Business-Software integriert und bieten Konnektoren zwischen ihren Plattformen, Enterprise-Software und verschiedenen Datenquellen.

”

Nicht alle Low-Code-Anbieter sind gleich. Stellen Sie jedes Marketing-Versprechen auf den Prüfstand.

Unsere Kunden haben es getan.



Low-Code-Entwicklung ist in Unternehmen aller Größenordnungen gefragt. Käufer sollten sich allerdings nicht nur auf Marketing-Aussagen verlassen, denn zwischen den Funktionen der Anbieter bestehen große Unterschiede. Käufer sollten einen Anbieter wählen, der ihre Anforderungen sowohl kurz- als auch langfristig erfüllen kann. In der Regel erfordert dies Enterprise-Funktionen, eine langjährige Erfolgsgeschichte und die Fähigkeit, Kundenanforderungen hinsichtlich neuer Technologien kontinuierlich zu antizipieren.

Über ein Drittel der OutSystems-Kunden hat anspruchsvolle Case-Management-Lösungen entwickelt, statt eine BPM-Plattform oder COTS zu nutzen. Die Gründe dafür sind die schnellere Umsetzung von Initiativen, mehr Flexibilität und bessere Ergebnisse. Anwender mit oder ohne IT-Hintergrund können Applikationen erstellen, die den internen Betrieb, die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit und die Transparenz verbessern. Vor allem aber können Case Manager in kürzerer Zeit mehr erledigen.

Die Erfolgsgeschichte von FICO



6 Monate für die Entwicklung



Entwicklungsaufwand um 75% reduziert



Günstigeres Implementieren neuer Kredite



4x schnellere Entwicklungszeit

FICO

Neuerstellung der Kreditvergabe-App erfolgt 4x schneller

Das auf Predictive Analytics spezialisierte Softwareunternehmen FICO hat den Markt für Kreditvergabesoftware bereits vor Jahrzehnten erfunden. Schnelle Veränderungen im regulatorischen Umfeld und ständig neue online verfügbare Datenquellen erforderten jedoch eine flexiblere Version der Applikation FICO Origination Manager. Das Ziel: eine flexible Plattform für Kunden, eine kürzere Entwicklungszeit und geringere Kosten.

Da jeder FICO-Kunde unterschiedliche Systeme und Prozesse nutzt, sollte der neue FICO Origination Manager besonders anpassbar sein und sich in

bestehende Infrastrukturen integrieren lassen. FICO startete mit traditionellen Entwicklungstools. Doch schon bald zeigte sich, dass der Aufbau eines integrierten Entwicklungstools das Projekt um Monate verzögern würde.

ERGEBNISSE

Durch den Einsatz von OutSystems konnte FICO das gesamte Projekt in 6 Monaten statt in den ursprünglich vorgesehenen 24 Monaten abschließen – mit halb so vielen Entwicklern. Die neue App passt sich schneller an dynamische Markt- und Gesetzesänderungen an und hat die Kosten für die Implementierung neuer Kreditprogramme reduziert.

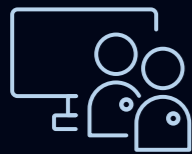
Die Erfolgsgeschichte von American Integrity Insurance



24/7 Zugang zu Schadeninformationen



2.700 Schadenanfragen über das Portal



3 Vollzeit-Entwickler



3-4x kürzere Entwicklungszeit



Einführung eines Portals für erste Schadensmeldungen

Vor der Hurrikansaison 2018 entschied die American Integrity Insurance Group, die fünftgrößte Versicherungsgesellschaft in Florida, ein Portal für Schadensfälle aufzubauen. Dies sollte die Anzahl der Anrufe im Call Center reduzieren und Versicherungsnehmern über das Web oder ein mobiles Gerät den Status ihres Schadens anzeigen.

Als 2017 der Kategorie-5-Hurrikan Irma über Florida hinweggefegt war, erhielt das Call Center 31.000 Anrufe. Der Versicherer musste einen Teil der Arbeit outsourcen.

Einige Monate später beauftragte American Integrity den OutSystems Elite-Partner C2S Consulting, der das Portal in nur 8 Wochen mit 3 Entwicklern erstellte. Seither bewertet

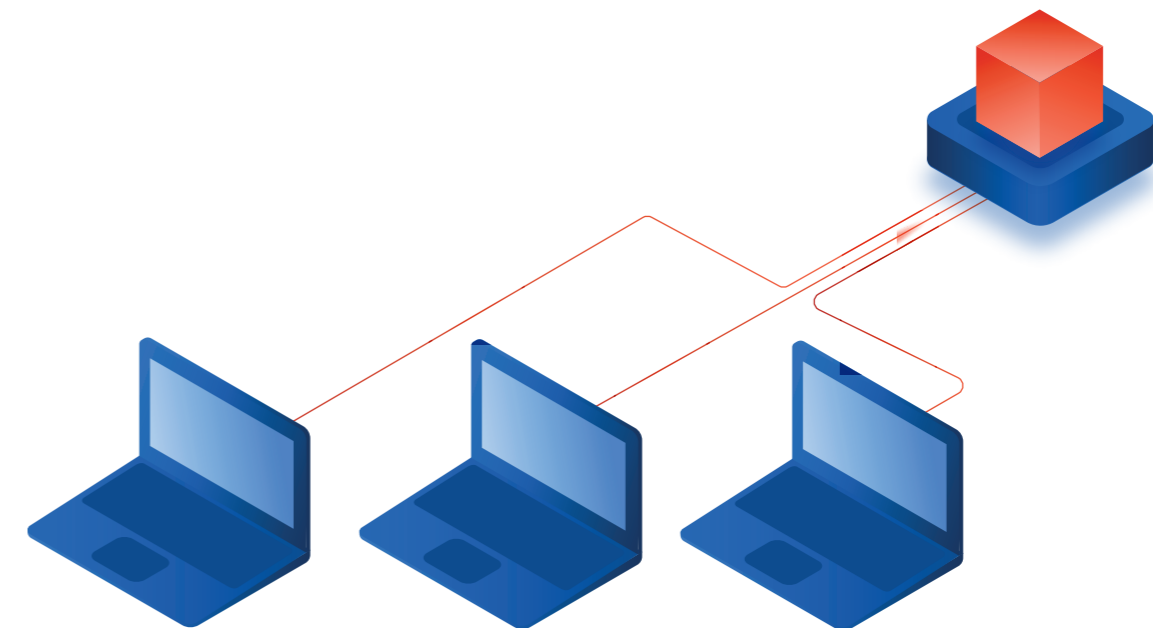
American Integrity Schäden automatisch nach ihrem Schweregrad. Kunden können Sachversicherungsfälle einreichen, prüfen und verfolgen. Dabei erhalten sie auch Informationen zu den nächsten Schritten.

ERGEBNISSE

2018 wurden 4.000 allein durch Hurrikan Michael verursachte Schäden gemeldet. Knapp 2.700 Anfragen zum Schadenstatus wurden über das neue Portal abgewickelt. Dies sparte jeweils ca. 8 Minuten Call-Center-Zeit, was insgesamt 360 Arbeitsstunden entspricht. Vor allem konnte American Integrity seinen Kunden umgehend die so dringend benötigte Hilfe bieten.

Wer sollte Case-Management-Prozessapplikationen mitgestalten?

Als Stakeholder gelten die Personen, die die Gestaltung der Case-Management-Applikation oder des Prozesses verantworten oder davon betroffen sind. Dazu zählen meist Personen, die in Ihrer Abteilung, außerhalb Ihrer Abteilung oder abteilungsübergreifend arbeiten, sowie Manager, Führungskräfte, Investoren und andere technische und nicht-technische Mitarbeiter.



STAKEHOLDER

Beim BPM ist das Ziel meist Konsistenz. Stimmt die Formel für den Prozess, kann dieser mit der angestrebten Effizienz wiederholt werden. Eine höhere Prozesseffizienz senkt meist die Kosten.

Dynamisches Case Management dagegen muss sich an Prozesse anpassen können, die sich in Folge von Ereignissen und Umständen verändern. Kostensenkung ist dabei eines von vielen Zielen, die gleichzeitig zu erreichen sind.

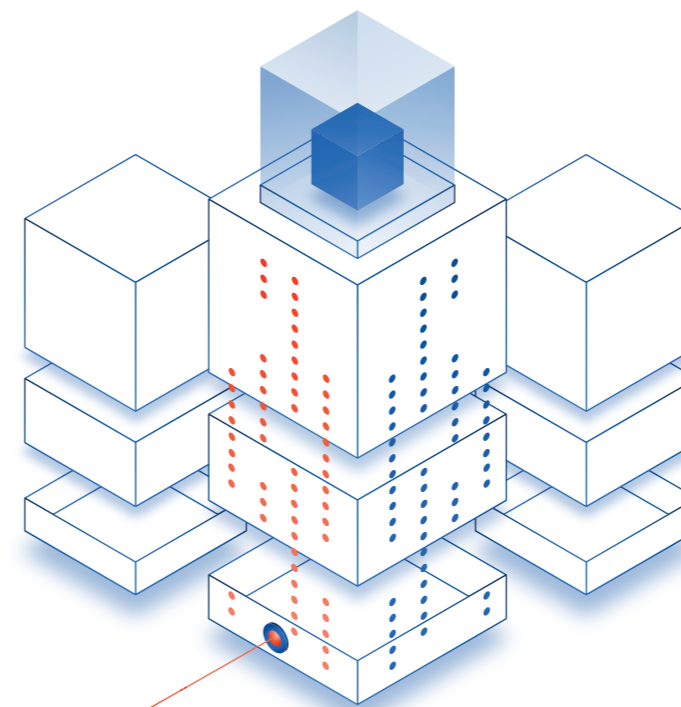
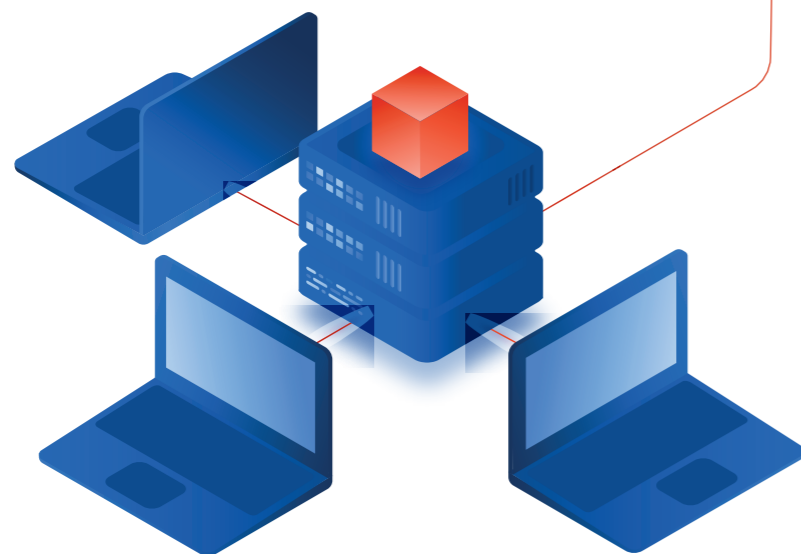
Bei der Entwicklung eines Case-Management-Prozesses in einem Krankenhaus können z. B. relevante

Ärzte, Chirurgen, Pflegekräfte, Administratoren, Finanz- und Compliance-Experten einbezogen werden, damit das Krankenhaus Patientenergebnisse verbessern, Compliance-bezogene Probleme reduzieren und seine Rentabilität steigern kann.

JE MEHR STAKEHOLDER, DESTO BESSER

Prozessverantwortliche und professionelle Entwickler betonen oft, dass Lösungen schneller und breitflächiger akzeptiert werden, wenn Stakeholder an ihrer Gestaltung beteiligt sind. Es müssen nicht immer alle beteiligt sein, doch die Einbindung der wichtigsten Stakeholder spart Zeit und sorgt dafür, dass das Ergebnis positiv aufgenommen wird.

Dynamisches Case Management als wichtiger Teil Ihrer digitalen Transformationsstrategie



ERLEICHTERN SIE DAS CHANGE MANAGEMENT

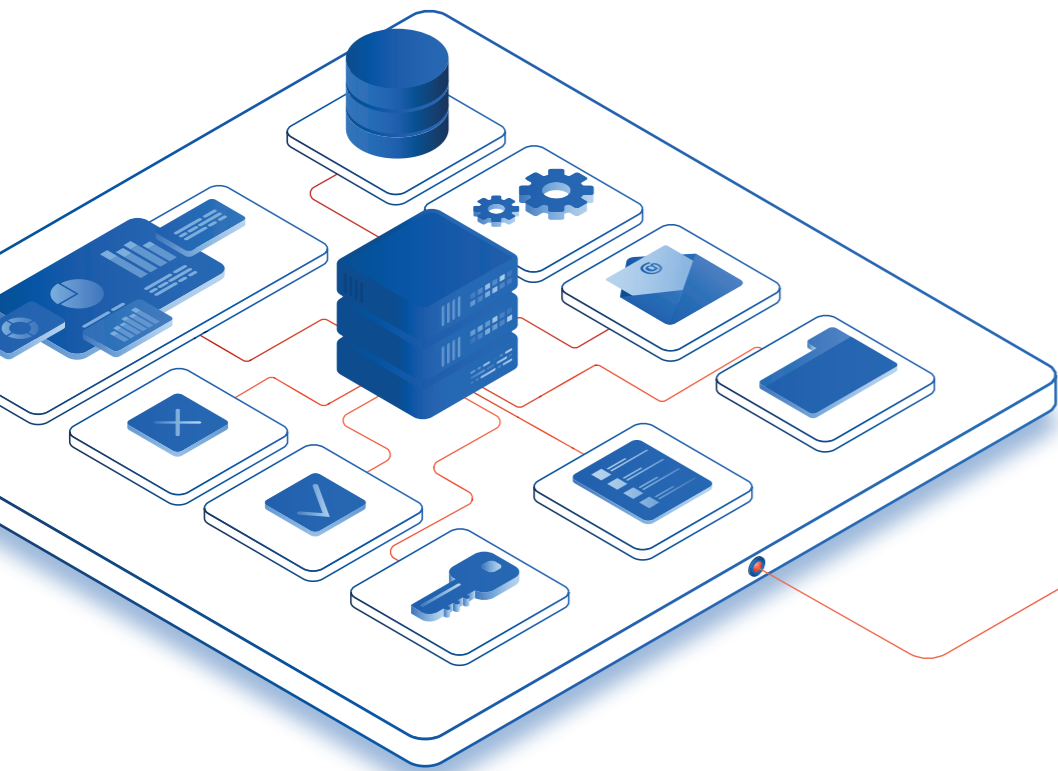
Unternehmen nutzen digitale Transformationsstrategien, um Folgen von Disruptionen zu minimieren. Einige übersetzen manuelle, papierbasierte Prozesse in digitale Prozesse, andere transformieren digitale Prozesse auch in überzeugende Benutzererlebnisse.

Dynamisches Case Management fördert die digitale Transformation, da es für einen besseren Prozessablauf und Informationsfluss zwischen Applikationen und Datenquellen sorgt. Davon profitieren Case Manager und ihre Kunden.

VERBESSERN SIE KUNDENERLEBNISSE

Branchenexperten zufolge liegt das Ziel der digitalen Transformation darin, bessere Kunden- und Mitarbeitererlebnisse zu schaffen als Wettbewerber. Auf diese Weise haben Disruptoren in allen Branchen etablierte Unternehmen verdrängt. Dynamisches Case Management ermöglicht Unternehmen, Ergebnisse und Benutzererlebnisse unabhängig von sich ändernden Kontexten zu optimieren. So steigern z. B. Bank-, Versicherungs- und Anlageberater ihre Umsätze, indem sie Kunden in neuen Situationen wie nach einer Heirat, Scheidung, Geburt eines Kindes oder dem Eintritt in den Ruhestand mit relevanten Angeboten begegnen. Dynamisches Case Management erlaubt es, über demografische Segmente oder Personas hinauszugehen, um kostengünstig und breitflächig hoch personalisierte Leistungen anzubieten.

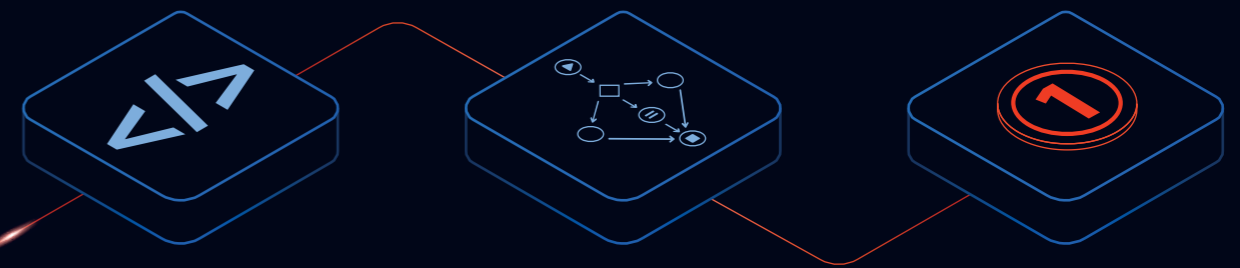
Fazit



Dynamisches Case Management ist ein Mittel zur Anpassung an Veränderungen. Mit einem entsprechenden Framework können Prozessverantwortliche und Entwickler Prozessapplikationen erstellen, die die individuellen, sich kontinuierlich ändernden Anforderungen ihres Unternehmens besser erfüllen als BPM oder COTS.

Dynamisches Case Management und BPM unterscheiden sich vor allem in Sachen Prozesskomplexität. BPM

eignet sich für Prozesse, die sich immer wieder unverändert durchführen lassen. Dynamisches Case Management dagegen passt sich an Veränderungen an und ermöglicht Case Managern und Entwicklern, Prozesse schnell und einfach zu ändern. Anders als BPM geht es über abteilungsbezogene Prozesse und Rollen hinaus. Während sich BPM auf die Prozessoptimierung konzentriert, steht beim dynamischen Case Management die Prozessanpassung mit Blick auf Geschäftsergebnisse im Vordergrund.



Testen Sie OutSystems noch heute. KOSTENLOS.

OutSystems bietet jetzt dynamische Case-Management-Frameworks, mit denen Kunden über einfache aufgabenorientierte Applikationen und Routineprozesse hinausgehen können. Bereits ein Drittel unserer Kunden nutzt die OutSystems-Plattform für Case Management.

Forrester und Gartner erkennen OutSystems als die Nr. 1 unter den Low-Code-Anbietern an. Mit unserem flexiblen Case-Management-Framework können Prozessverantwortliche und Entwickler die Markteinführungszeit und die Ergebnisse verbessern und zugleich Kosten senken.

[Kontaktieren Sie uns](#), um eine OutSystems-Demo zu vereinbaren. Oder nutzen Sie unsere [kostenlose Testversion](#).



www.outsystems.com

© Copyright OutSystems 2020. Alle Rechte vorbehalten. OutSystems und das OutSystems-Logo sind eingetragene Warenzeichen von OutSystems. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen. Unautorisiertes Kopieren oder Verbreiten stellt eine Verletzung des Urheberrechts dar.