

Schadenmanagement mittels Daten und KI

Auszug

Digitalisierungsplattformen: Wie sie Schadenprozesse
beschleunigen und die Kundenzufriedenheit steigern

Digitalisierungsplattformen: Wie sie Schadenprozesse beschleunigen und die Kundenzufriedenheit steigern

Die Konkurrenz schläft nicht: Versicherer müssen immer effizienter mit ihren Dienstleistern kommunizieren, Kunden möchten im Schadenfall ihre Versicherung umgehend erreichen – sei es per Telefon, Anruf oder online über Chat, eine App oder ein Kundenportal. Eine Lösung für diese Herausforderungen bieten Digitalisierungsplattformen, die Unternehmen einfach in ihre Infrastruktur integrieren können. Sie verbinden Menschen, Systeme, Geräte sowie Daten und Dokumente miteinander, strukturieren und steuern Daten so, dass sich Geschäftsprozesse automatisieren lassen. Die Vorteile liegen auf der Hand: beschleunigte Arbeitsabläufe schnellere Reaktions- und Durchlaufzeiten, weniger Fehler, reduzierte Kosten und schließlich eine höhere Wettbewerbsfähigkeit.

Bereits heute würde über die Hälfte der 16- bis 29-Jährigen in Deutschland eine komplett digitale Kommunikation und Schadenabwicklung mit ihrem Versicherer bevorzugen, so eine repräsentative Studie des Digitalverbands Bitkom aus dem Jahr 2019. Bei den 30- bis 49-Jährigen sind es immerhin 46 Prozent. Ein deutliches Signal an die Versicherer, möglichst schnell zu reagieren und verstärkt digitale Angebote bereitzustellen – im Idealfall mit größtmöglicher Sicherheit und wenig Aufwand. Auf dem Markt gibt es hierfür praxiserprobte, vorgefertigte Branchenlösungen wie die Claim Suite, die auf der Digitalisierungsplattform X4 Suite basiert. Bis zu 80 Prozent der zu automatisierenden Funktionen wie z. B. eine regelbasierte Dienstleisterbeauftragung, Kommunikation und Controlling, lassen sich aus der Cloud beziehen und sind direkt einsatzbereit, während nur 20 Prozent individuell angepasst werden müs-

sen. Die Lösungen sind sofort einsatzbereit, der Entwicklungsaufwand gegenüber Individualentwicklungen sinkt erheblich, Aufwände und Kosten werden reduziert.

Praxiserprobte Anwendungsbeispiele aus dem täglichen Einsatz

Doch wie sieht das in der Praxis aus? Entscheidend für Kunden, Dienstleister und Partner sind immer Service- und Produktqualität sowie eine reibungslose Zusammenarbeit mit dem Versicherer. Ein Beispiel hierfür sind Anwendungen, die es dem Versicherer ermöglichen, sich fallabhängig mit Kunden auszutauschen und einen automatisierten Prozess anzustoßen: Per SMS oder E-Mail erhält der Kunde eine Nachricht auf seinem Smartphone. Der Kunde erreicht die Web-Anwendung über einen in der SMS bzw. E-Mail enthaltenen Link – ganz unkompliziert und ohne

eine App herunterzuladen. Im Schadenfall können beispielweise Mitteilungen, Rechnungen und Bilder elektronisch übermittelt werden. Etwa indem der Geschädigte mit einem mobilen Endgerät ein Foto des Unfallautos macht und direkt in den Kfz-Schadenprozess hochlädt. Beim Versicherer erfolgt die Bearbeitung der Deckungsprüfung vollständig automatisiert, während die Schadenhöhe nach der Bewertung des Falls in Sekundenschnelle durch künstliche Intelligenz ermittelt wird. Regelbasiert wird die nächstgelegene Partnerwerkstatt genannt und das Fahrzeug online begutachtet. Im Anschluss erhält der Kunde einen Link auf sein Smartphone, mit dem er eigenständig einen Termin vereinbaren kann.

**Freie Wahl:
Digitalisierungsplattformen
lassen sich einfach
integrieren und lokal oder in
der Cloud betreiben**

Branchenlösungen wie die Claim Suite, die derartige automatisierte Prozesse ermöglicht, lassen sich einfach in bestehende IT-Landschaften integrieren. Versicherer und Dienstleister können die Claim Suite cloudbasiert, oder als Hybrid-Lösung einsetzen: Während einige Unternehmen ihre Anwendungen, Dienste und Daten komplett über Cloud-Computing-Plattformen wie Google Cloud Plattform, Amazon Web Services AWS, Red Hat OpenShift Online oder Microsoft Azure bereitstellen – beispielsweise um von der Flexibilität und reduzierten Wartungsaufwänden zu profitieren – bevorzugen andere einen hybriden Ansatz aus Cloud- und On-Premises-Lösung. Ein hybrides

Betriebskonzept bietet den Vorteil, dass die Anbindung der Back-End-Systeme und unternehmensspezifischen Abläufe im eigenen Rechenzentrum betrieben werden, während typische Branchenprozesse wie die Anbindung von Dienstleistern sich in die Cloud auslagern lassen, da die Anbindungen von jedem Versicherer genutzt werden können.

**Augen auf:
Digitalisierungsplattform #
Digitalisierungsplattform**

Entscheidend für den reibungslosen Ablauf automatisierter Prozesse sind funktionierende Schnittstellen zwischen den bestehenden IT-Systemen. Ohne einen ungehinderten Im- und Export von Daten, z. B. zwischen dem Versicherer und dem angebundenen Schadedienstleister, ist Prozessautomatisie-

rung nicht möglich. Spezielle Adapter, die Formate umwandeln und Systeme kompatibel machen, sorgen für einen ungehemmten Datenfluss und ermöglichen so, dass Prozesse automatisiert ablaufen können. Bei der Auswahl einer Digitalisierungsplattform ist es ausschlaggebend, dass sie über branchenspezifische Adapter und Konnektoren verfügt und als zentrale Digitalisierungsplattform alle Digitalisierungsaufgaben lösen kann. Ansonsten kann es schnell zu digitalen Patchwork-Landschaften mit isolierten Informationssilos und prozesshemmenden Medienbrüchen kommen. Dabei ist zu beachten, dass sich die Ausgestaltungen, Definitionen und Funktionen von Digitalisierungsplattformen am Markt stark unterscheiden. Ein Kriterium auch mit Blick auf zukünftige Digitalisierungsvorhaben sollte sein, dass die Digitalisierungsplattform mit



Digitalisierungsplattform X4 Suite als Grundlage für die Branchenlösung Claim Suite

steigenden Anforderungen skalierbar ist. An dieser Stelle eine gute Nachricht für Versicherungsunternehmen, die bereits in digitalisierte Abläufe investiert haben oder es in Kürze planen: Je mehr Teilprozesse automatisiert sind, desto einfacher gestaltet sich die weitere Digitalisierung. Beispielsweise können bereits digitalisierte Prozesse wiederverwendet werden, wodurch die Aufwände der weiteren Digitalisierungsvorhaben sinken.

Chancen nutzen: Mit einer Digitalisierungsplattform dem Wettbewerb einen Schritt voraus

Generell kann und sollte jedes Unternehmen eine Digitalisierungsplattform nutzen – nicht nur, um die Markt- und Kundenanforderungen zu bedienen, sondern auch, um die Total Cost of Ownership im Griff zu behalten und wettbewerbsfähig zu bleiben: Eine repräsentative Umfrage, ebenfalls des Digitalverbands Bitkom aus dem Jahr 2019, zeigt: 42 Prozent der befragten Unternehmen räumen ein, dass ihnen Wettbewerber, die frühzeitig auf Digitalisierung gesetzt haben, nun voraus sind. Zahlreiche zukunftsorientierte Versicherungsunternehmen haben die Notwendigkeit erkannt und digitalisieren bereits branchentypische Prozesse. Sie setzen auf eine durchgängige elektronische Schadenab-

wicklung, eine automatisierte Dienstleistersteuerung sowie Portal- und Self-Service-Lösungen für ihre Kunden. Und so wird vielleicht bald der Wunsch nach einer volldigitalisierten und effizienten Kommunikation zwischen allen Beteiligten – vom Versicherer über den Dienstleister bis zum Endkunden – erfüllt werden.

Autor



Simon Mozes

Director Insurance Cloud
Solutions
SoftProject GmbH

Impressum

Autor(en) des vorliegenden Themendossiers

Kathleen Joost et al.

T +49 341 98988-277

E kathleen.joost@versicherungsforen.net

Feedback zum vorliegenden Themendossier

Wenn Sie uns Ihre Meinung mitteilen möchten, würde uns das sehr freuen. Vielleicht gibt es ja ein spezielles Thema, über das Sie im Themendossier einmal lesen möchten? Haben Sie weitere Fragen und Anregungen oder Anlass zur Kritik? In jedem Fall freuen wir uns über eine Nachricht von Ihnen.

Bitte senden Sie Ihre Kommentare an

Magdalena Dröse

T +49 341 98988-225

E magdalena.droese@versicherungsforen.net

Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers

Aufgrund der Partnerschaft Ihres Unternehmens mit den Versicherungsforen Leipzig steht Ihnen das Abonnement des Versicherungsforen-Themendossiers unternehmensweit zur Verfügung! Gern können Sie deshalb weitere Empfänger aus Ihrem Haus registrieren lassen. Nutzen Sie dazu einfach unser Anmeldeformular unter www.versicherungsforen.net/abo_themendossier. Eine Übersicht über alle Partnerunternehmen finden Sie unter www.versicherungsforen.net/partner.

Abbestellen des Versicherungsforen-Themendossiers

Sie wollen das Themendossier in Zukunft nicht mehr empfangen? Senden Sie einfach eine E-Mail mit dem Betreff „unsubscribe Themendossier“ an kontakt@versicherungsforen.net.

Downloadbereich mit aktuellen Zahlen und Fakten zur Versicherungswirtschaft

Im Downloadbereich unter www.versicherungsforen.net/daten-fakten finden unsere Partner aktuelle Zahlen, Daten und Fakten zu verschiedenen versicherungswirtschaftlichen Themen. Diese werden fortwährend erweitert und regelmäßig aktualisiert. Aussagekräftige Charts sorgen für einen schnellen und detaillierten Überblick über relevante Branchenthemen. Sie möchten diese Informationen in Ihre Präsentationen einbinden? Dann stellen wir Ihnen die Zahlen, Daten und Fakten gern im neutralen Power-Point-Format zur Verfügung, das Sie mit einem Klick in das eigene Corporate Design überführen können.

Versicherungsforen-Newsletter

Wenn Sie regelmäßig per E-Mail über Aktualisierungen im Bereich „Wissen“ auf www.versicherungsforen.net, Veröffentlichungen, gegenwärtige Veranstaltungen sowie Nachrichten aus unserem Partnernetzwerk informiert werden möchten, können Sie sich auf www.versicherungsforen.net/newsletter anmelden. Diesen Service bieten wir auch für Nicht-Partnerunternehmen kostenfrei an.

