

Auftragsmanagement für STP-Sachverständige

Die STP Sachverständigen GmbH automatisiert die Auftragsbearbeitung mit X4 AMS

STP prüft und begutachtet bundesweit jede Art von Schäden an allen elektrotechnischen und elektronischen Geräten, Anlagen und Installationen sowie Schäden an Gebäuden, Gebäudetechnik und Photovoltaik-Anlagen. Als Netzwerkmanager mit über 50 Stamm-Auftraggebern und 350 externen Sachverständigen im Netzwerk spielt für STP die IT-Lösung eine zentrale Rolle. Um die gestiegenen Anforderungen der STP-Auftraggeber aus der Versicherungswirtschaft zu erfüllen, hat sich STP für eine gänzlich neue IT-Lösung entschieden.

„Wir wollten eine leistungsfähige, schnelle, sichere und skalierbare Plattform, die mit unserer Firma wächst und unsere Prozesse unterstützt, automatisiert und steuert“, so Philippe Roux, Geschäftsführer von STP. „Die Bedienung der zukünftigen Lösung sollte einfach sein, mit anwenderfreundlichen Dialogen. Wir wollten mehr strukturierte Daten und weniger Freitexte und PDF-Dokumente. Wichtig war zudem die Erfüllung der hohen und ständig steigenden Anforderungen der Versicherungskunden im Hinblick auf Datenschutz und IT-Sicherheit“, so Philippe Roux weiter.

Die Lösung für STP

Die eingesetzte Lösung bei STP setzt sich aus zwei Teilen zusammen: dem zentralen Auftragsmanagement X4 AMS und der Portalanwendung Schadenportal24. In der zentralen Applikation X4 AMS werden die Aufträge erfasst, geprüft und an externe Sachverständige im Netzwerk disponiert. In der Portalanwendung können diese externen Sachverständigen diese externen Sachverständigen ihre Aufträge abrufen und bearbeiten. Anschließend werden die Aufträge in X4 AMS von den Innendienst-Sachverständigen bei STP weiterbearbeitet.

Über STP Sachverständige

STP ist eine unabhängige, bundesweit tätige Sachverständigen-Organisation mit Sitz in Koblenz. Seit 1998 begutachtet STP Schäden an elektrischen und elektronischen Geräten, Anlagen und Installationen sowie an Gebäuden und Gebäudetechnik. Zu den Kunden zählen Versicherer, Industrie, Handel, Energieversorger und die Justiz.

Das zentral gesteuerte Netzwerk aus über 350 technischen und kaufmännischen Spezialisten, Mitarbeitern und Sachverständigen garantiert bundesweit eine schnelle und professionelle Begutachtung aller Schäden.

STP und ihre Kunden sind zufrieden

„Die Bedienung hat sich als intuitiv und einfach erwiesen“, freut sich Herr Roux. „Wir haben die volle Transparenz über den Stand der Bearbeitung jedes Auftrags, das gibt uns die Möglichkeit unsere Prozesse zu steuern, um die Einhaltung der SLAs zu gewährleisten.“

Die im Workflow gewonnenen strukturierten Daten ermöglichen STP viele Auswertungen sowohl zu den geprüften Schäden als auch zu den Prozesskennzahlen. Die neuen Erkenntnisse werden von STP und ihren Kunden genutzt, um die Prozesse weiter zu optimieren und regelbasiert zu automatisieren.

„Die Lösung ist sehr flexibel und erlaubt uns auf kundenspezifische Wünsche im Hinblick auf Datenkommunikation, SLAs, Statusinformationen, Dokumente, Abrechnung und Reporting einzugehen. Die Audits durch unsere Auftraggeber haben bestätigt, dass wir mit unserer neuen Lösung ihre Anforderungen in Hinblick auf Datenschutz und IT-Sicherheit erfüllen“, erklärt Herr Roux.

Einsatz aus Überzeugung

„SoftProject hat durch seine zahlreichen Lösungen für Versicherer und deren Dienstleister im Schadenmanagement eine hohe Kompetenz im Datenaustausch aufgebaut. Der vordefinierte Workflow konnte 1:1 abgebildet werden und die Fehler in der Auftragsbearbeitung wurden auf ein Minimum reduziert. Zudem wurden dank X4 AMS alle beteiligten Mitarbeiter in das Auftragsmanagement miteinbezogen“, so Philippe Roux abschließend.