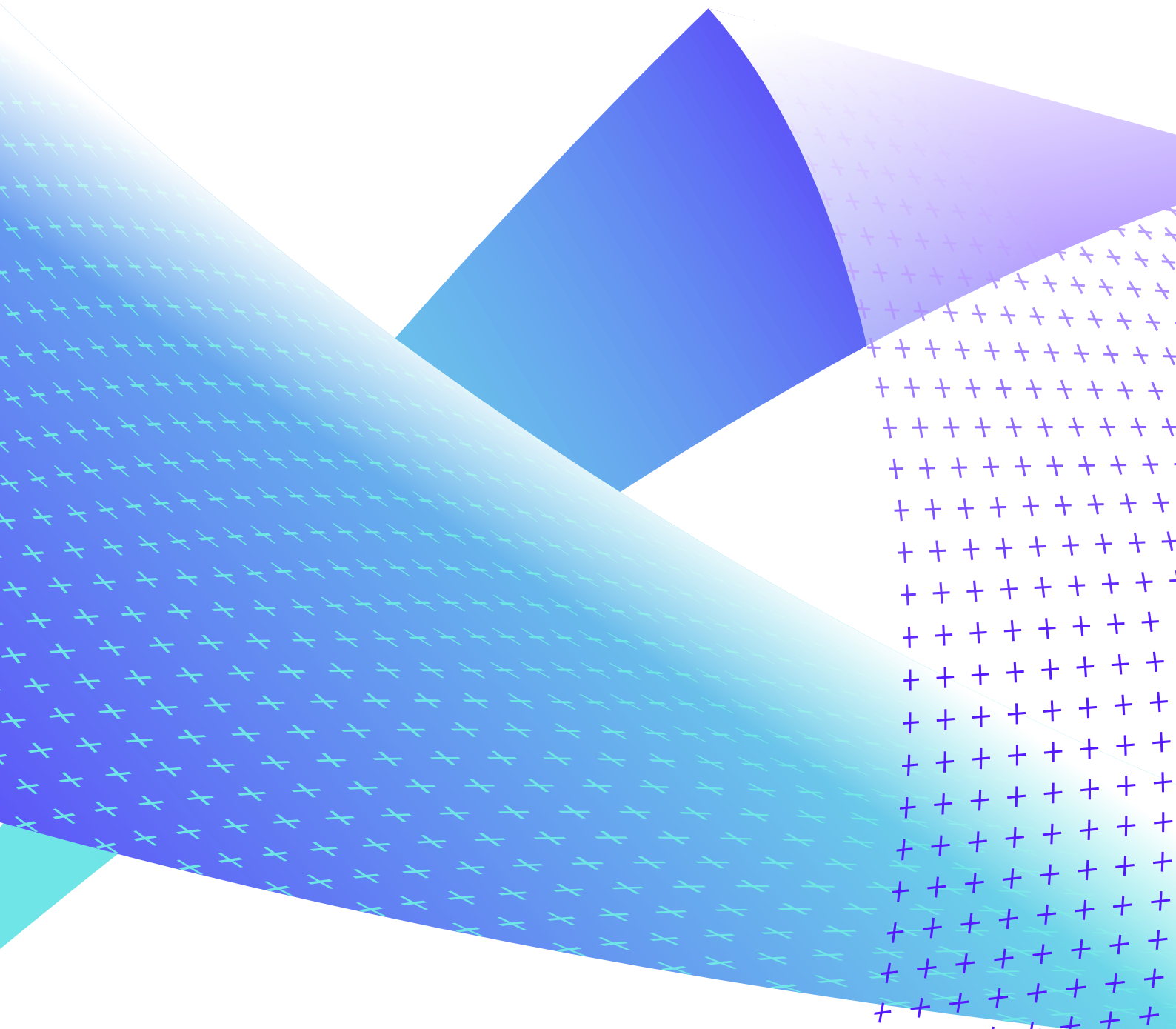


Durchgängige Prozessverbesserung im Versicherungswesen

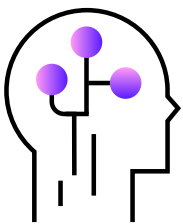


Inhaltsverzeichnis

Anpassung an den Branchenwandel	3
Von der Disruption zur Digitalisierung	4
Auf halbem Weg: Abschluss der digitalen Reise im Versicherungswesen	5
Aufstieg der Automatisierung	6
Innovation in der Entwicklung der Versicherungsbranche: ABBYY Digital Intelligence	7
Was Kunden über ABBYY Digital Intelligence sagen	9

Anpassung an den Branchenwandel

In der Aufholjagd um das digitale Zeitalter erkennen Versicherer die Vorteile neuer Technologien wie künstliche Intelligenz, maschinelles Lernen und Datenanalyse.



Während Milliarden in die aufstrebende InsurTech-Branche fließen, setzen traditionelle Versicherer auf neue Technologien, um Kunden durch moderne und nahtlose Erlebnisse an jedem Kontaktpunkt zu gewinnen und zu halten. Vom Schadenmanagement über das Underwriting bis hin zu Rechtsstreitigkeiten – diese Versicherer wenden sich neuen Lösungen zu, um ihre Agilität zu verbessern, ihre Reaktionsfähigkeit zu beschleunigen und zu verhindern, dass InsurTech-Start-ups ihre Kunden mit intelligenteren verbraucherorientierten Prozessen abwerben.

Trotz der Einführung gezielter Automatisierungslösungen wie OCR und RPA ist die Modernisierung der Branche noch unvollständig. Die Versuche der Versicherer, digitale Tools für die Automatisierung zu nutzen, scheitern durchweg am gleichen Problem. Die Verbesserung der Automatisierung und des Kundenerlebnisses beginnt mit dem Prozess, nicht mit der Technologie. Das wesentliche, aber häufig übersehene Maß für die Kompetenz von Versicherungsprozessen ist die Effektivität der Informationsaufnahme aus Dokumenten.

Die Versicherungsbranche beruht auf Dokumenten. Von Ausschreibungsangeboten über Policen-Anträge bis hin zu Schadensmeldungen müssen Teams Dokumente aus verschiedenen Quellen verarbeiten und ihre Daten fehlerfrei extrahieren, digitalisieren und an andere Teams und Prozesssysteme weiterleiten. Viele Versicherer sind jedoch kaum in der Lage, diese Daten zu analysieren und zur Steigerung ihrer Wettbewerbsfähigkeit zu nutzen. Die Unfähigkeit, Dokumente und ihre Daten schnell und genau mit KI zu verarbeiten, verhindert den reibungslosen Ablauf der Prozesse an der Kundenfront und im Back-Office – selbst in Versicherungsunternehmen, die neue Technologien wie RPA eingeführt haben.

Viele Versicherer haben sich mit diesem Zustand abgefunden, auch wenn sich dadurch Bearbeitungs- und Antwortzeiten verlängern und Kunden abwandern. Sie erkennen nicht, dass sie ihre Effizienz steigern können. Sie benötigen die Fähigkeit, die Prozesse, mit denen die Kunden bedient werden, von Anfang bis Ende zu verstehen und ihre Schwachstellen zu erkennen, sowie die Mittel, um moderne Automatisierungstechnologien in dieser Hinsicht tatsächlich zu ihrem Vorteil zu nutzen.

Von der Disruption zur Digitalisierung

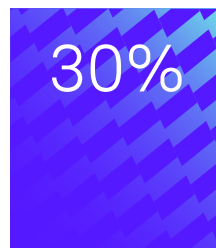
97% — **Aber nur** — 10%

der CEOs von Versicherungen betonen die Bedeutung von Daten für das Verständnis der Kundenpräferenzen.¹

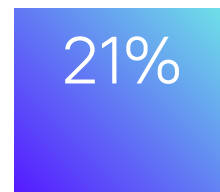
glauben, dass sie wirklich umfassende Daten erhalten.

Die 3 größten Wachstums-sorgen

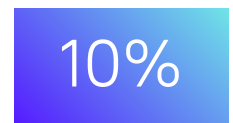
von Versicherungsmanagern²



Geschwindigkeit des Technologiewandels

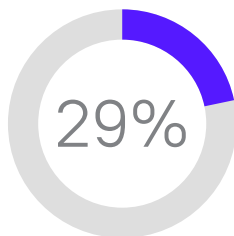


Änderung des Verbraucherverhaltens



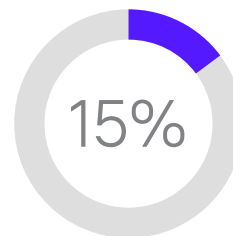
Neue Wettbewerber

45% der Versicherer sagen, dass veränderte Kundenerwartungen der ausschlaggebende Faktor für Investitionen in neue Technologien sind.³



Sind zufrieden mit dem aktuellen Anbieter

Nur 29 Prozent der Versicherungskunden sind mit ihren derzeitigen Anbietern zufrieden.⁴



Sind zufrieden mit digitalem Angebot

Nur 15% sind mit dem digitalen Angebot ihrer Versicherer zufrieden.⁵

¹ PWC INSURANCE TRENDS 2019

² PWC INSURANCE TRENDS 2019

³ SMA – CUSTOMER EXPERIENCE IN INSURANCE: INSURER STRATEGIES, PLANS AND PROGRESS

⁴ ACCENTURE – CAPTURING INSURANCE CUSTOMER OF TOMORROW REPORT

⁵ PROPERTY CASUALTY 360 – DIGITAL TRANSFORMATION CAN HELP INSURERS KEEP CUSTOMERS LOYAL

Auf halbem Weg:

Abschluss der digitalen Reise im Versicherungswesen

Die meisten Versicherer haben grundlegende Elemente der Digitalisierung, wie die elektronische Dokumentenerfassung, bereits übernommen. Viele sind auch mit der Automatisierung von Prozessen wie Schadensfällen und dem Underwriting mit erstklassigen Plattformen und Workflow-Anwendungen vertraut. Diese Tools funktionieren gut mit guten relationalen Datenmodellen. Allerdings stammen die Daten normalerweise aus Dokumenten und unstrukturierten Inhalten, die auf bestimmte Weise aufbereitet werden müssen, bevor die Versicherer sie verwerten können.

Wenn Dokumente über verschiedene Kanäle (auch überwiegend digitale Kanäle wie E-Mail und Dateiübertragung) bei der Versicherungsgesellschaft eingehen, werden die darin enthaltenen Daten manuell erfasst. Dieses Problem der manuellen Eingabe wird noch dadurch verschlimmert, dass die digitale Datenerfassung meist zwecks Archivierung am Ende des Geschäftsprozesses erfolgt, statt am Anfang, was eine Nutzung der Digitaldaten für den Prozess und damit dessen Beschleunigung erlauben würde.

Um manuelle Fehler und Produktivitätsverluste zu vermeiden, haben einige Unternehmen OCR-Tools eingeführt. So nützlich OCR auch sein mag – wenn OCR am Ende des Prozesses und nicht an dessen Beginn steht, bleibt der Nutzen dieser Technologie für den gesamten Prozess begrenzt. Selbst wenn Dokumente zu Beginn eines Prozesses auftauchen, meistens als E-Mail-Anhang, müssen Mitarbeiter Dateien öffnen und Daten in ihre Anwendungen eingeben. Darüber werden OCR-Tools in der Regel nach Opportunitäts Gesichtspunkten, häufig im Rahmen eines benutzerdefinierten Entwicklungsprojekts eingeführt, das von den Prozessen, in denen es ausgeführt wird, isoliert ist.

Die Robotic Process Automation (RPA) ist das neueste Tool zur Eingabe dieser Prozesse. Wenn Unternehmen agiler werden möchten, konzentrieren sich ihre Strategien in der Regel auf die Rationalisierung von Prozessen, um den Betrieb zu vereinfachen und den Kunden mehr Komfort und Wertschöpfung zu bieten. Automatisierung ist meist das Mittel der Wahl: Sie befreit Mitarbeiter von Routineaufgaben und erlaubt ihnen, sich auf profitablere Projekte zu konzentrieren.

RPA unterstützt Versicherer durch Softwareprogramme oder „Bots“, die einfach programmiert werden können, um repetitive oder monotone Arbeiten auszuführen.

RPA wird jedoch häufig als Notlösung verwendet, sodass die größeren Prozessprobleme nicht behoben werden. Ohne die richtigen Einblicke wissen Versicherer nicht immer, welcher Prozess automatisiert werden muss oder wie der Erfolg nach der Implementierung gemessen werden kann. Es besteht kein Zweifel, dass RPA Versicherungsprozesse vereinfachen und Betriebskosten senken kann. Da RPA jedoch nicht wie ein KI-Tool lernen kann, müssen Versicherer die Nuancen und nachgelagerten Auswirkungen der Automatisierung jedes Prozesses verstehen, damit sie ihre RPA-Lösung für die richtigen Aufgaben programmieren können.

Unvollständiges Bild

Sie benötigen Intelligenz, um die richtigen Daten zu extrahieren. OCR wird oft als Automatisierungslösung selbst angesehen. Diesen Anspruch erfüllt OCR aber fast nie, gerade weil es der Prozess ist, in den sie eingebettet ist, der den wirklichen Wert liefert. OCR ist wie RPA einfach ein Tool, mit dem bestimmte Aufgaben ausgeführt werden können – in diesem Fall die gezielte Datenextraktion für einen Prozess. OCR muss jedoch Teil eines durchgängigen Prozesses sein, um echte Vorteile zu erzielen.

Unoptimized Processes

Versicherer automatisieren nicht die richtigen Prozesse, weil sie den Fluss der Daten und Inhalte nicht überblicken können, die in komplexen Prozessen zwischen verschiedenen Funktionsbereichen, Plattformen und Tools ausgetauscht werden. Eine Investition in RPA kann enorme Ergebnisse bringen, aber nur, wenn die richtigen Prozesse optimiert werden.

Aufstieg der Automatisierung

1

Deloitte prognostiziert, dass die RPA-Branche bis 2020 einen Wert von **5 Mrd. USD haben wird.**⁶

2

91 Prozent der CEOs von Versicherungen bereitet die Herausforderung, Automatisierung und kognitive Robotik in ihre bestehenden Geschäftsmodelle zu integrieren, Sorgen.⁷

3

Eine Studie der Everest Group ergab große Diskrepanzen bei den Erträgen aus RPA-Initiativen und stellte fest, dass digital reife Unternehmen, die Process Intelligence einsetzen, **fast viermal mehr verdienen als Unternehmen ohne diese Technologien.**⁸

⁶ DELOITTE – HOW ROBOTICS AND COGNITIVE AUTOMATION WILL TRANSFORM THE INSURANCE INDUSTRY

⁷ KPMG – ROBOTS HAVE ARRIVED IN THE INSURANCE INDUSTRY. ARE YOU READY?

⁸ FORBES – TWO KEY ENABLERS FOR ROI IN ROBOTS PROCESS AUTOMATION

Eingeschränkte Transparenz

Versicherungsbetriebe verwenden standardmäßig Tools, um Ineffizienzen zu beheben, ohne die Prozesse durchgängig zu betrachten und festzustellen, wo und wie gut die Automatisierung funktionieren kann. Ihre aktuellen Tools zum Anzeigen der Prozessleistung stellen schematisch die Ereignisse und Reaktionen innerhalb der abgebildeten Prozesse dar, jedoch ohne die dynamische Interaktion zwischen Tools, Policen und Personen, die mit diesen Prozessen interagieren. Sie liefern daher nur begrenzt Erkenntnisse, auf deren Basis man vollständige Prozesslösungen empfehlen könnte.

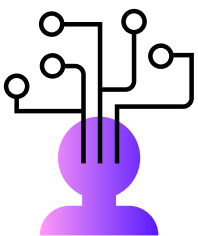
Die Gesamtkosten dieser Schwierigkeiten sind hoch:

Nichteinhaltung von Vorschriften | Nicht genutzte Geschäftsmöglichkeiten
Erhöhte Anfälligkeit für Betrug | Produktivitätsverlust | Mitarbeiterfluktuation

Um einen schnellen, einfachen und reaktionsschnellen Service bieten zu können, müssen Versicherer zunächst verstehen, wie ihre Prozesse Inhalte verarbeiten. Sonst werden die Kunden ob der langsamen Bearbeitung ihrer Anträge frustriert sein und ihre Versicherungen wahrscheinlich bei Wettbewerbern abschließen. Um Barrieren zu überwinden, Prozesse mit Automatisierung zu rationalisieren und echte Effizienz zu erzielen, benötigen diese Versicherer moderne, intelligenterere Dokumentverarbeitungsfunktionen, die aus den Dokumenten für jeden Prozess genau die passenden Daten extrahieren.

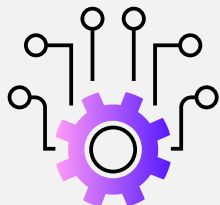
Innovation in der Entwicklung der Versicherungsbranche:

ABBYY Digital Intelligence



Die Digital Intelligence-Plattform von ABBYY bietet eine Roadmap für herausragende Automatisierung, indem sie die besten Ziele für Prozessinterventionen und -änderungen aufzeigt. Versicherer können ihre eigenen Daten erschließen und für attraktivere Kundenerlebnisse nutzen, während sie detaillierte Einblicke in die Prozessleistung erhalten. Die Digital Intelligence-Plattform von ABBYY ermöglicht den wertvollen, aber oft schwer zu erlangenden Einblick in die Betriebsabläufe, der für eine echte Geschäftstransformation erforderlich ist.. Versicherer können Ineffizienzen in ihren Prozessen ermitteln und Strategien zur Anpassung ihrer Prozesse entwickeln, um bessere Ergebnisse bei Schadenmanagement, Onboarding, Rückversicherung, Qualifizierung von Policen und anderen Kernprozessen zu erzielen. Die Digital Intelligence-Plattform von ABBYY bietet einen Prozess-First-Ansatz, mit dem Versicherer einen vollständigen Überblick über ihre Prozesse erhalten und so die wertvollsten Investitionsmöglichkeiten für RPA und andere Tools ermitteln können.

Process Intelligence



Durchsuchen
Analysieren
Überwachen
Vorhersagen

In der Regel wurden Versicherer bisher durch herkömmliche Process Mining- und BI-Tools eingeschränkt. Diese ermöglichten nur eine Momentaufnahme von Prozessen im Urzustand auf Basis von Daten der Vergangenheit, die aus separaten Quellen unterschiedlicher Datentypen stammen. Diese Daten sind zwar besser als gar keine Daten. Sie erlauben jedoch keine vollständige Analyse der Prozesseffektivität und bieten keine fokussierte Ansicht, die zeigt, wie sich die einzelnen Prozesse im Laufe der Zeit entwickeln und wer mit ihnen interagiert. Für beide Attribute muss ermittelt werden, wie viel Zeit Prozesse in Anspruch nehmen und wo Zeit und Geld für sie aufgewendet werden. Durch die Betrachtung der Prozesszeitpläne werden operative Führungskräfte überraschende Erkenntnisse gewinnen: darüber, wie ihre Arbeitsabläufe einzeln und insgesamt ablaufen, wie genau ihre Daten erfasst werden und wo Ausfälle auftreten. Dieses Wissen hilft ihnen neue und produktivere Wege zu finden, um die Fähigkeiten ihrer Mitarbeiter optimal zu nutzen und außergewöhnliche Kundenerlebnisse zu bieten. Ihre Automatisierungsinvestitionen wirken sich stärker auf Effizienz, Agilität und Return on Customer Experience (ROX) aus.

Content Intelligence



Intelligente
Dokumenten-
verarbeitung

Angesichts des Vorrangs von Dokumenten in Versicherungsgeschäftsprozessen, vom Kunden-Onboarding bis zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Betrugserkennung, muss jedes Unternehmen in der Lage sein, die richtigen Inhalte aus den richtigen Materialien zu extrahieren und zu verwerten. In einem Multi-Channel-Umfeld können Dokumente über soziale Medien, E-Mail-Anhänge, Scans, Ausdrucke, Online-Portale, Dateiübertragungen, intelligente Geräte und andere Kanäle in das Unternehmen gelangen. Für die durchgängige Verarbeitung von Inhalten integriert ABBYY alle modernen Dokumenteingangskanäle flexibel und einfach in die automatisierte Verarbeitung. Unternehmen können Dokumente zu jedem Zeitpunkt des Versicherungslebenszyklus erfassen und verarbeiten: Kunden-Onboarding, Underwriting, Policenanalyse, Rückversicherung, Ansprüche, Abtretung, Rechtsstreitigkeiten und mehr. Versicherungsunternehmen können inhaltsbasierte Prozesse einrichten, um Einbindung, Aufzeichnungsmanagement und Betrugserkennung effizient zu gestalten. Sie können ihre Service-Level-Agreements (SLA) mit faktenbasierter Prozessüberwachung messen und alle Dokumente effizient verarbeiten, unabhängig davon, wie oder wo Kunden sie bereitstellen.

Wenn Führungskräfte von Versicherungen versuchen, RPA bei der Verarbeitung von Inhalten einzusetzen, verleiht ABBYY den Bots und BPM-Anwendungen die nötigen Fähigkeiten und die Intelligenz, um unstrukturierte Inhalte in strukturierte, umsetzbare Informationen umzuwandeln. Diese Fähigkeiten können nach Bedarf innerhalb des Prozesses und auf dem RPA- oder BPM-Hostsystem verwendet werden, ohne dass eine separate Plattform oder IT-Infrastruktur erforderlich ist, um sie auszuführen. Versicherer können nicht nur den Fluss von Inhalten durch ihre Prozesse automatisieren, sondern kontinuierlich ihre tatsächliche Leistung messen.

Die Transformation des Kundenerlebnisses von Versicherungen erfordert nicht nur die richtige Technologie, sondern auch die richtigen Erkenntnisse über die grundlegenden Prozesse. Mit ABBYY Digital Intelligence-Lösungen können Versicherer ihre Prozesseffizienz und ihr Dokumentenmanagement verfeinern und bei der intelligenten digitalen Transformation mit Marktführern mithalten.

ABBYY-Produkte für Versicherungen:



ABBYY
Timeline



ABBYY
FlexiCapture®



ABBYY
Vantage



ABBYY
FineReader Server

Was Kunden über

ABBYY Digital Intelligence

sagen



Inmitten des stetig wachsenden Datenflusses ist es für PwC wichtig, stets am Puls der Zeit zu bleiben und die verfügbaren Informationen so effizient wie möglich zu verarbeiten. Während eines Audits zählt jedes Detail, jedes Dokument und jede darin enthaltene Zahl. Diese Möglichkeit, die Genauigkeit der Verarbeitung primärer Dokumente mithilfe von ABBYY-Technologien zu automatisieren und zu verbessern, ermöglichte es unserem Team, Routineaufgaben viel einfacher und schneller zu erledigen und sich vor allem auf vorrangigere und komplexere Geschäftsprozesse und die Kundenkommunikation zu konzentrieren.“

Sergey Shalenyi

Regionaler Leiter Druck- und Digitalisierungsdienste von PwC



Die Lösung kann so skaliert werden, dass sie praktisch jede Arbeitslast bewältigt. Seit der Implementierung wurde mir von PepsiCo fast kein Problem gemeldet. Es läuft großartig.“

Russell Kent

Lösungsentwickler bei criteria first, PepsiCo



Aufgrund des Anstiegs der Personalkosten und der Anforderungen an Datengenauigkeit haben wir auf neue Technologien umgestellt. Nachdem wir jedoch verschiedene Datenerkennungslösungen ausprobiert hatten, stellten wir fest, dass es keine Möglichkeit gab, das erforderliche Genauigkeitsniveau zu erreichen. Infolgedessen entschieden wir uns für die internationale Marke ABBYY und ihre Datenerfassungslösung. Jetzt, fast ein Jahr nach der Bereitstellung und Optimierung des Projekts, ist die Anzahl der Rechnungen, die vollautomatisch verarbeitet werden, auf fast 70% gestiegen (d.h. es gibt keine Fehler bei der Datenerkennung und Rechnungen durchlaufen keine Überprüfungsphase, an der ein Bediener beteiligt ist). Die Ergebnisse haben alle unsere Erwartungen übertroffen. Gegenwärtig sind wir mit der Stabilität der Software und der hohen Erkennungseffizienz vollkommen zufrieden.“

John Zhou

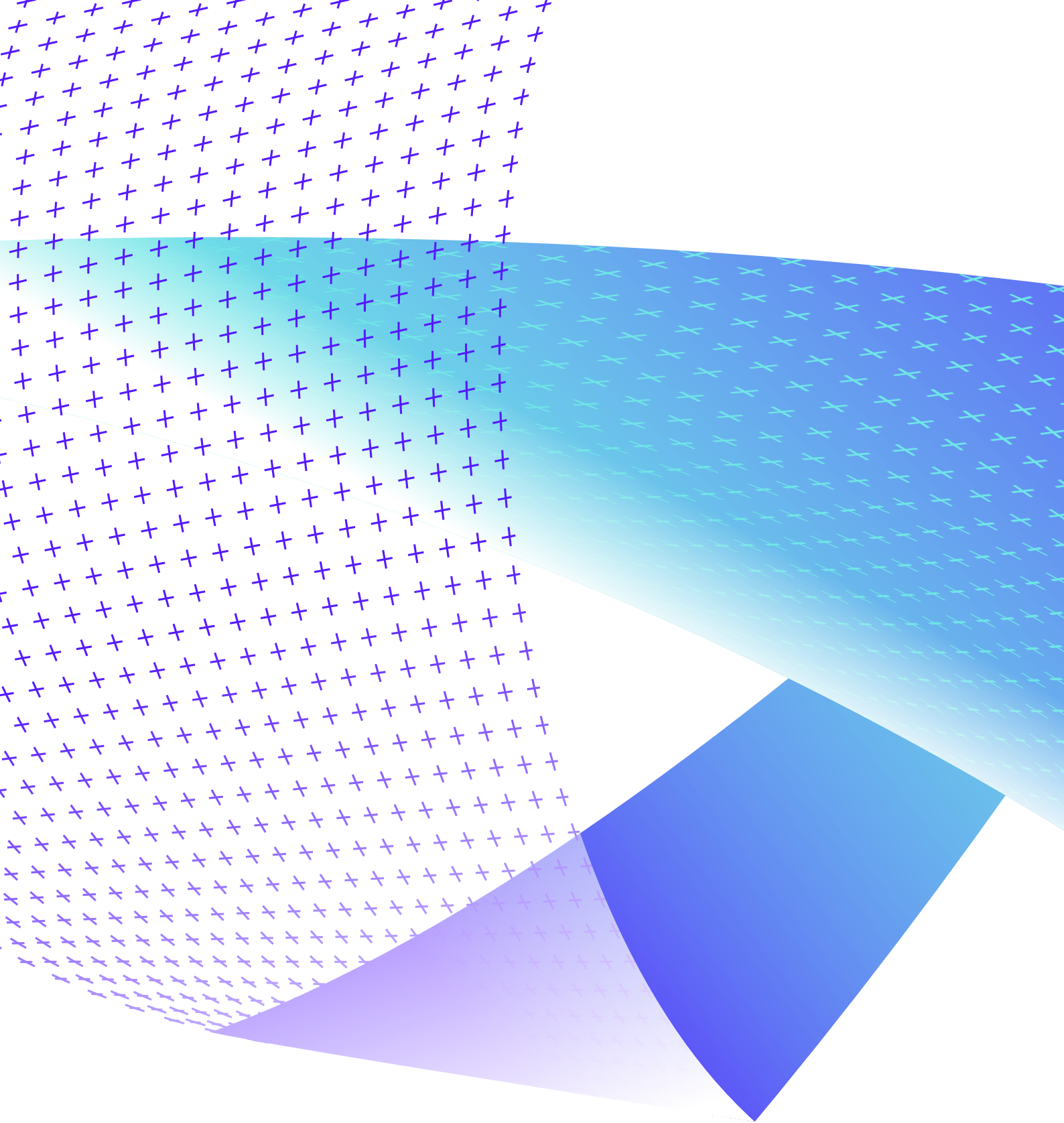
Projektmanager von Yum



Die FlexiCapture-Lösung hat allen gefallen. Sie hat den Bevollmächtigten viel Zeit gespart – und ihre Zeit ist sehr kostbar.“

Trudy Collins

Kredit-, Rechnungs- und AP-Manager, Papco



ABBYY

Weitere Informationen finden Sie unter www.abby.com/de

Wenn Sie weitere Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen ABBYY-Vertreter unter www.abby.com/de/contacts

© ABBYY 2020 ABBYY ist ein eingetragenes Warenzeichen von ABBYY Software Ltd. Alle anderen hierin erwähnten Produktnamen und Markenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. #12816

WWW.ABBYY.COM