VERSICHERUNG | E-Book

Wie gut funktioniert Ihr Claims Management Lifecycle?

ABBYY

Inhaltsverzeichnis

Herausragende Resultate sind das Ergebnis eines effektiven Claims Management Lifecycle

Mit welchen Problemen haben Sie zu kämpfen?

Zu viele Entscheidungen?

Warum nicht einfach loslegen?

Sichern Sie sich durchgehende Transparenz und faktenbasierte Information

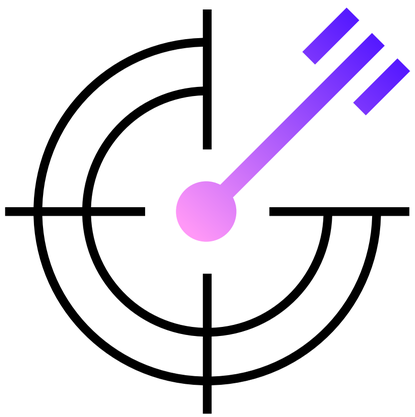
ABBYY Digital Intelligence bietet Ihnen, was Sie brauchen

Entdecken Sie den Unterschied mit ABBYY

“ Die Schadenabwicklung entwickelt sich für Versicherer zu einer Möglichkeit, ein besonders gutes Kundenerlebnis zu bieten, indem sie mithilfe von KI, Analytik und neuen Datenquellen den Prozess optimieren, die Schadenregulierung beschleunigen und dabei Genauigkeit, Einheitlichkeit und Bearbeitungszeit bei gleichzeitiger Betrugsbekämpfung verbessern.

↳ Quelle: novarica.com/novarica-research-digest-property-casualty-claims/ January 2021

Herausragende Resultate sind das Ergebnis eines effektiven Claims Management Lifecycle



Ziele:

- Zufriedene Kunden
- Faire und zeitnahe Schadenregulierung
- Vermeidung von Versicherungsbetrug

Jeder Reibungspunkt im Informationsfluss führt zu enttäuschenden Ergebnissen. Verzögerungen und Unterbrechungen entstehen, wenn es im Prozess Reibungspunkte durch **falsche oder fehlende Informationen, begrenzten Zugang zu Informationen** und die **Unfähigkeit gibt, einfache Schadenmeldungen zügig zu bearbeiten**.

Mit welchen Problemen haben Sie zu kämpfen?

	Erste Schadenmeldung	Untersuchung	Bewertung	Regulierung
Antragsteller	Beschweren sich über einen mühsamen Antragsprozess	Sind frustriert, weil sie über den Lifecycle nicht zeitnah informiert werden		Sind verärgert, weil sie die Grundlagen der Abwicklung nicht verstehen
Mitarbeiter	Sind frustriert über das Ausmaß an Mehrarbeit, um korrekte Informationen in der richtigen Form zu erhalten	Verfügen nicht über die nötigen Informationen oder können die Informationen aus dem vorangegangenen Schritt nicht nutzen und müssen daher häufig wieder von vorn beginnen		Sitzen zwischen den Stühlen, weil sie versuchen, es sowohl den Kunden als auch dem Management recht zu machen
	Haben Schwierigkeiten, die Antragsteller zu kontaktieren	Können neue Informationen, die sie benötigen, nur schwer bekommen – es findet kein Austausch zwischen den Systemen statt		
Management	Ist sich bewusst, dass sich manuelle Prozesse negativ auf den Abwicklungsprozess und das Kundenerlebnis auswirken, ist aber unsicher, wo man mit den nötigen Veränderungen ansetzen soll	Verschiedene, voneinander abgeschottete Systeme führen auch zu einer Abschottung zwischen Menschen, Prozessen und Informationen		Verluste bei der Schadenbearbeitung tragen zu einem ungünstigen Schaden-Kosten-Satz bei
		Es gibt keinen richtigen Überblick über die Prozesse, um erkennen zu können, wo die Probleme liegen		Strafen wegen Compliance-Verstößen

Zu viele Entscheidungen?

Es gibt eine Vielzahl von Lösungen und Technologien, um die unterschiedlichen Arten von Reibungspunkten innerhalb der Prozesse zu reduzieren. In einem kürzlichen Gespräch über durch die Pandemie aufgedeckte Schwachstellen im Schadenmanagement stellte Mitch Wein, Senior Vice President of Research and Consulting bei Novarica, die Frage:

1. Können wir die Nutzung von Analytik, KI und maschinellem Lernen rasch weiter vorantreiben, um Schadenkosten zu reduzieren?
2. Können wir in dieser neuen dezentralisierten Umgebung den richtigen Schadenfall über die richtigen digitalen Prozesse zum richtigen Regulierer bringen, um das bestmögliche Ergebnis zu erreichen?
3. Und wie können wir Sicherheitsprobleme vermeiden und aktiv Betrug erkennen?

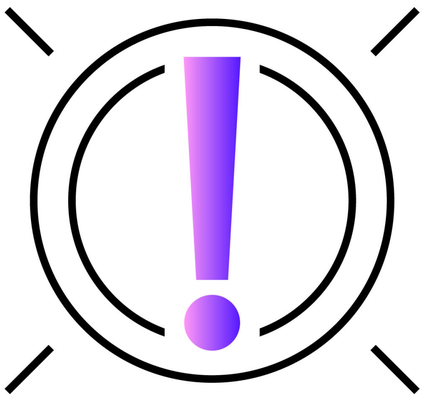
↳ Quelle: novarica.com/novarica-research-digest-property-casualty-claims/ January 2021

All das sind sicherlich gute Fragen, aber es ist auch wichtig festzustellen, dass der Versicherungsmarkt in den letzten Jahren mit einer Vielzahl von Plattformen, Technologien und Anwendungen überschwemmt wurde, die alle eine einfache Automatisierung versprechen.

Warum nicht einfach loslegen?

Die Anwendung von Lösungen und Technologien ohne einen Gesamtplan birgt aber das Risiko von Enttäuschungen, denn die Führungskräfte von Versicherungen werden dabei im Dunkeln gelassen, wie die zugrundeliegenden Prozesse funktionieren.

Widerstehen Sie der Versuchung, in Anwendungen für eng begrenzte Bereiche zu investieren, um so den Claims Management Lifecycle nur an bestimmten Punkten zu verbessern. Probleme in einem Bereich wirken sich auch auf andere Bereiche aus.



Was wir nicht empfehlen:

- Die Einbettung einer Lösung oder Technologie in ein von den Prozessen isoliertes benutzerdefiniertes Entwicklungsprojekt
- Die Anwendung am falschen Punkt im Lifecycle, weil damit eine Minimierung der Vorteile einhergeht (z. B. OCR zu spät im Lifecycle)
- Eine Implementierung als Notlösung, sodass die größeren Prozessprobleme nicht behoben werden

Sichern Sie sich durchgehende Transparenz und faktenbasierte Information

Sie treffen die besten Entscheidungen zur Verbesserung Ihres Claims Management Lifecycle, wenn Sie einen genauen Einblick in die Daten und Inhalte innerhalb Ihrer Claims Management-Prozesse haben.

Was wir empfehlen:

- **Finden Sie heraus, warum Dinge funktionieren (oder auch nicht).** Sehen Sie sich dabei Ihre Prozesse von Anfang bis Ende an, da wo sie ablaufen: Echtzeitpfade, Zeitrahmen und Engpässe in den Prozessen.
- **Finden Sie die effektivsten Wege, um Reibungspunkte zu eliminieren,** die Ihren Informationsfluss stören könnten, und nutzen Sie diese als Roadmap für einen sinnvollen und angemessenen Einsatz von Menschen und digitalen Lösungen.
- **Bestimmen Sie die Arten von Warnungen,** die Ihnen genaue Hinweise geben, wann und wo eingegriffen werden muss, noch bevor die Dinge schiefgehen.
- **Sehen Sie sich genau an, wie vorgeschlagene Veränderungen aussehen,** und zwar vor und nach der Umsetzung.
- **Überwachen und messen Sie den Erfolg** nach Umsetzung der Veränderung kontinuierlich.

ABBYY Digital Intelligence bietet Ihnen, was Sie brauchen

ABBYY Digital Intelligence bietet Ihnen durchgängige Transparenz und überwacht und meldet, wie Menschen und Inhalte innerhalb der Prozesse interagieren.

Visualisieren Sie Ihre Prozesse

Wir nutzen KI und Analysen, um Ihnen ein visuelles Modell Ihrer Prozesse zu präsentieren, basierend auf Daten aus Ihren eigenen Systemen. Sie sehen, wo Kunden und Mitarbeiter kritische Inhalte eingeben, überprüfen, darüber entscheiden und Maßnahmen ergreifen.

Decken Sie Verbesserungs-möglichkeiten auf

Sie erhalten Einblick und können erkennen, was in Ihren Claims Management-Prozessen gut funktioniert – und auch wo es Engpässe und Schwachstellen gibt. Auf diese Weise können Sie Ihre Prozesse verbessern und Claims Leakage kontrollieren, ohne dass sich dadurch die Kosten erhöhen.

Lassen Sie sich warnen, bevor der Ärger entsteht

Unsere Lösung identifiziert automatisch unerwartete Unregelmäßigkeiten und weist Sie direkt auf Probleme hin, die Anzeichen für potenziellen Betrug oder Compliance-Risiken sein können.

Verbessern Sie das Erlebnis für Antragsteller und Mitarbeiter

Eliminieren Sie Reibungspunkte durch eine vereinfachte Dokumentenerfassung und -verarbeitung, die Automatisierung repetitiver manueller Prozesse und die Reduzierung von Risiken durch menschliche Interpretationen und Fehler. Entlasten Sie Ihre Mitarbeiter, damit sie sich auf das Kundenbeziehungsmanagement statt auf Verwaltungsaufgaben konzentrieren können. Kommunizieren Sie mit Kunden über den Kanal ihrer Wahl: Handy, E-Mail, Chat, Webportal und mehr.

Entdecken Sie den Unterschied mit ABBYY

Mit der Digital Intelligence-Plattform ermöglicht ABBYY Versicherungsunternehmen, sich einen umfassenden Einblick in ihre Geschäftsprozesse und Inhalte zu verschaffen. Das eröffnet Möglichkeiten zur Verbesserung des Claims Management Lifecycle und erhöht Ihre Flexibilität, Prozesse zu skalieren. Eine nahtlose Integration mit Claims Management-Plattformen, bestehenden Systemen und Robotic Process Automation (RPA) sorgt dafür, dass bereits vorhandene Technologien und zukünftige Lösungen reibungslos Hand in Hand arbeiten.

Weitere Informationen unter **www.abbyy.com/de/solutions/insurance**.

ABBYY

© ABBYY 2021. ABBYY ist ein eingetragenes Warenzeichen von ABBYY Software Ltd. Alle anderen hierin erwähnten Produktnamen und Markenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. #13296

WWW.ABBYY.COM