

Intelligente Automatisierung im Schadenmanagement

Deutsche Versicherer müssen mehrere Millionen Schadensfälle im Jahr aufnehmen, prüfen und im Zweifelsfall begutachten lassen. Künstliche Intelligenz und Software-Roboter bieten die technische Basis, um die Prozesse im Schadenmanagement nicht nur effizienter und fehlerfreier zu gestalten, sondern auch um Kosten zu senken und Mitarbeiter zu entlasten.

Der negative Trend der Schaden-Kosten-Quoten ist derzeit einer der akutesten Schmerzpunkte der Branche. Er ist ein Grund dafür, dass die Prämien über alle Versicherungssparten im internationalen Durchschnitt um zehn bis 15 Prozent gestiegen sind. Dies zeigen die Ergebnisse einer aktuellen Studie von Swiss Post Solutions und den Versicherungsforen Leipzig.

Gleichzeitig gehen im Schadenmanagement Kosten- und Zeitdruck Hand in Hand: Fragmentierte Prozesse verlangsamen die Abwicklung von Schadenforderungen und wirken gegenüber dem Kunden intransparent und unverständlich. Bedenkt man, dass der Schadenaufwand bei Versicherungsunternehmen je nach Branche bis zu 75 Prozent der Gesamtkosten ausmacht, ist es kein Wunder, dass im Schadenmanagement auch die größten Einsparpotenziale liegen.

Automatisierung hebt Schadenbearbeitung um Faktor 10

Um nachhaltig Qualität und Effizienz zu steigern und Kosten zu senken, ist eine Intelligente Automatisierung (IA) der Scha-

denprozesse erforderlich. Durch IA, also Robotic Process Automation in Verbindung mit dem Einsatz von Künstlicher Intelligenz, können strukturierte Kundeninformationen gewonnen und Systembrüche überwunden werden. So lässt sich die Übermittlung von Dokumenten an das Backoffice um bis zu 80 Prozent beschleunigen.



Die Schadenbearbeitung wird um den Faktor zehn erhöht. Zudem können die Gesamtkosten der Schadenregulierung um bis zu 30 Prozent gesenkt werden. Neben Effizienzvorteilen trägt Intelligente Automatisierung auch maßgeblich zur Kundenzufriedenheit bei. Durch die IA von Routine-Aufgaben erhalten die Mitarbeitenden mehr

Zeit, sich um komplexere Fälle zu kümmern. Zudem steigt die Kundenzufriedenheit durch kürzere Bearbeitungszeiten. Dies gilt insbesondere für Peakzeiten, in denen die kurzfristig nur begrenzt erweiterbare Personalkapazität in der Schadensachbearbeitung immer noch häufig zu langen Wartezeiten führt.

Zukunftsfähig mit Business Process Outsourcing

Um diese Potenziale realisieren zu können und das mit dem Einsatz dieser Technologien verbundene hohe Investitionsrisiko zu minimieren, arbeiten viele Assekuranten mit einem Partner zusammen, der bereits über Erfahrungen im Einsatz der Technologien verfügt und Ansätze aus anderen Branchen adaptieren kann. Dabei stellt die strategische Partnerschaft mit einer Business Process Outsourcing-Spezialistin wie Swiss Post Solutions (SPS) eine zukunftssichere Alternative zur eigenen Investition in die IT dar. SPS ist technologisch anpassungsfähig und garantiert für die Assekuranz Kontinuität und Stabilität der betreffenden Geschäftsprozesse.

Neue Insurance-Studie erscheint



Um verlässliche Daten über aktuelle Trends und Herausforderungen im Versicherungsumfeld zu erheben und Lösungsansätze für die Prozess-Optimierung aufzuzeigen, hat Swiss Post Solutions mit den Versicherungsforen Leipzig ein Whitepaper veröffentlicht. Die Ergebnisse werden im Mai 2021 vorgestellt und können bereits jetzt unter <https://bit.ly/2PWnOZP> bestellt werden.

SPS

Swiss Post Solutions

Swiss Post Solutions GmbH
Tel.: +49 (0) 951 9168 200
sps.de@swisspost.com
www.swisspostsolutions.de