

# WIE DIGITALISIERUNG UND INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG DAS VERSICHERUNGSWESEN TRANSFORMIEREN



**Angesichts des immer härteren Wettbewerbs und zahlreicher Compliance-Anforderungen, müssen sich die Versicherer neuen Technologien zuwenden und die betriebliche Effizienz verbessern. Ansonsten könnten sie schnell ins Hintertreffen geraten. Und in der Tat, über 50 % der TOP25 Versicherungen zeigen, dass sie durchschnittliche oder signifikant nachteilige Verwaltungskostenquoten haben.<sup>1</sup>**

Intelligente Automatisierung kann den Versicherern helfen, diese Herausforderungen zu meistern. Denn wenn sie auf diese und andere neue Technologien setzen, können sie die Effizienz steigern und den Kunden mehr Servicequalität bieten.

## Die Vorteile Intelligenter Automatisierung

- Um bis zu 80 % beschleunigte Übermittlung von Dokumenten ans Back-Office<sup>2</sup>
- Nahtlose Zusammenarbeit von Mitarbeitern und Künstlicher Intelligenz
- 10x schnellere Bearbeitung durch Automatisierung der Schadensregulierung<sup>2</sup>
- 30 % geringere Gesamtkosten bei der Schadensregulierung durch Nutzung von robotergesteuerter Prozessautomatisierung (RPA) in Kombination mit Künstlicher Intelligenz (AI)<sup>2</sup>
- Intelligente Automatisierung steigert die Qualität der Schadensregulierung, da sie Routineaufgaben automatisiert und die Mitarbeiter so wieder mehr Zeit haben, um sich komplexeren Schadensfällen zu widmen
- Intuitive digitale Schnittstellen sorgen für ein besseres Kundenerlebnis

## Was spricht für SPS?

- Umfassende Erfahrung mit der Nutzung wegweisender Technologien (wie z. B. Intelligente Automatisierung) im Versicherungswesen
- SPS kann mithilfe Intelligenter Automatisierung in nur drei Monaten die unstrukturierten Daten des Kunden bis zu 80 % strukturieren<sup>2</sup>
- SPS bietet durchgehenden Support, von der Verwaltung eingehender Dokumente bis hin zur digitalen Kundeninteraktion
- Wir schaffen nahtlose Systeme, die eine unternehmensweite Integration unterstützen
- Sie erhalten in allen Bereichen Schweizer Qualität, von der Implementierung neuer Technologien bis hin zur Einbindung leistungsstarker externer Partner



## Intelligente Automatisierung in Aktion

Ein führender Kfz-Versicherer erhält von seinen Kunden täglich mehr als 2.000 Mails mit Anhängen. Früher konnte er lediglich 30 bis 40 % dieser E-Mails korrekt zuordnen. Mithilfe einer Kombination aus Texterkennung (OCR) und maschinellem Lernen konnte er bereits nach nur sieben Wochen fast 70 % aller eingehenden Mails präzise kategorisieren.<sup>2</sup>

- SPS kann Sie mit einem modularen Ansatz unterstützen, der eine schrittweise Umsetzung auch bei großen digitalen Transformationsprojekten ermöglicht

## Versicherungsbranche: Eckdaten



### > 10 Jahre

Durchschnittsalter der Kernversicherungssysteme, die Modernisierung der IT behindern und Wettbewerbsfähigkeit gefährden<sup>3</sup>



### 80 %

Verkürzung der Bearbeitungszeit durch Machine Learning und KI-basierter Prozessautomatisierung möglich<sup>4</sup>



### 60 %

Anteil der leitenden Versicherungsmitarbeiter, die glauben, dass ihre Branche in Sachen Digitalisierung und Automatisierung hinter anderen Finanzdienstleistern liegt<sup>2</sup>



### 90 %

Anteil der unstrukturierten, manuell bearbeiteten Dokumente<sup>2</sup>

1 Accenture Blog "Kostenstrukturen unter Druck: Zukunftsfähige Effizienz macht den Unterschied". Verfügbar auf [https://insuranceblog.accenture.com/deutsch/kostenstrukturenversicherer?lang=de\\_DE](https://insuranceblog.accenture.com/deutsch/kostenstrukturenversicherer?lang=de_DE). Abgerufen Februar 2021

2 Daten von Swiss Post Solutions

3 "Wertvoll oder wertlos – die Versicherungsbranche, ihre Kernsysteme und der nötige Umbruch". Verfügbar auf: <https://home.kpmg/de/de/home/themen/2019/05/versicherungsbranche-und-ihre-kernsysteme.html>. Abgerufen Februar 2021

4 EUCON "Schadenmanagement mittels Daten und KI". Verfügbar auf: [https://www.eucon.com/Files/rte/file/VFL\\_TD\\_03\\_2020\\_Schaden\\_Auszug\\_Eucon.pdf](https://www.eucon.com/Files/rte/file/VFL_TD_03_2020_Schaden_Auszug_Eucon.pdf). Abgerufen Februar 2021