

Business Insight



An  experian. company

# Der digitale Schaden mit der 3C

Von der Schadenmeldung bis zur KI-basierten Dunkelauszahlung



### Hochautomatisierte, KI-basierte Prozesse als Grundlage für ein effizientes Schadenmanagement

Hohe Effizienz im gesamten Prozess der Schadenregulierung ist heute wichtiger denn je. Versicherungsnehmer sind kurze Antwortzeiten und regelmäßige Statusupdates in Zeiten von Amazon Prime und dem Trackingportal des Pizzalieferdienstes längst gewohnt und erwarten auch von Ihrer Versicherung schnelles und transparentes Handeln. Das unterstreicht eine repräsentative Statista-Umfrage aus dem Jahr 2017. Darin gaben 96% der Befragten an, dass die „Schnelle Hilfe im Schadensfall“ wichtig für Sie ist - kein anderes Kriterium erreichte diesen Wert. Neun von Zehn Teilnehmern der Umfrage befanden darüber hinaus die Transparenz in der Schadenbearbeitung für bedeutsam. Bringt man diese Zahlen mit der hohen Wechselbereitschaft der Versicherungsnehmer in Einklang, wird deutlich, dass Versicherer immer höheren Kundenansprüchen genügen müssen, um konkurrenzfähig zu bleiben.

Nicht nur Versicherungsnehmer, auch die Sachbearbeiter profitieren von einem automatisierten Schadenprozess. Täglich anfallende, repetitive Aufgaben sind deutlich besser bei einer Maschine aufgehoben. Diese erledigt die Aufgaben schneller und fehlerfrei. Ferner können moderne KI-gestützte Systeme durch Smart Analytics riesige Datenmengen in Sekundenschnelle beurteilen und bereits bei der Schadenmeldung Betrugsmuster erkennen, um diese zur genaueren Untersuchung automatisch in Spezialabteilungen zu steuern. Zusammengefasst bedeutet das eine deutlich höhere Prozesseffizienz und eine optimale Nutzung der zur Verfügung stehenden Ressourcen.

#### Durchdachte Prozesse machen den Unterschied

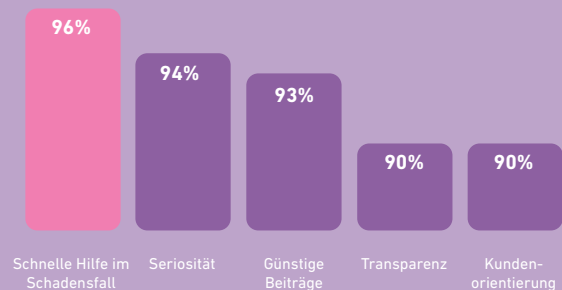
Bei der Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen ist es von enormer Bedeutung, dass „große Ganze“ im Auge zu behalten. Nur so können sinnvolle End-to-End Prozesse realisiert werden. Die Verschlinkung von Schadenprozessen mit Hilfe von Smart Analytics und die intelligente Prozesssteuerung mittels KI sowie innovative Customer-Self-Service-Angebote sind hier wichtige Hebel zur Erfüllung der Bedürfnisse der Sachbearbeiter und der Erwartungen der Kunden.



Mehr Versicherungsnehmer ist schnelle Hilfe im Schadensfall wichtiger als ein günstiger Beitragssatz

FIG 1: Ergebnisse Statista Umfrage Versicherungen

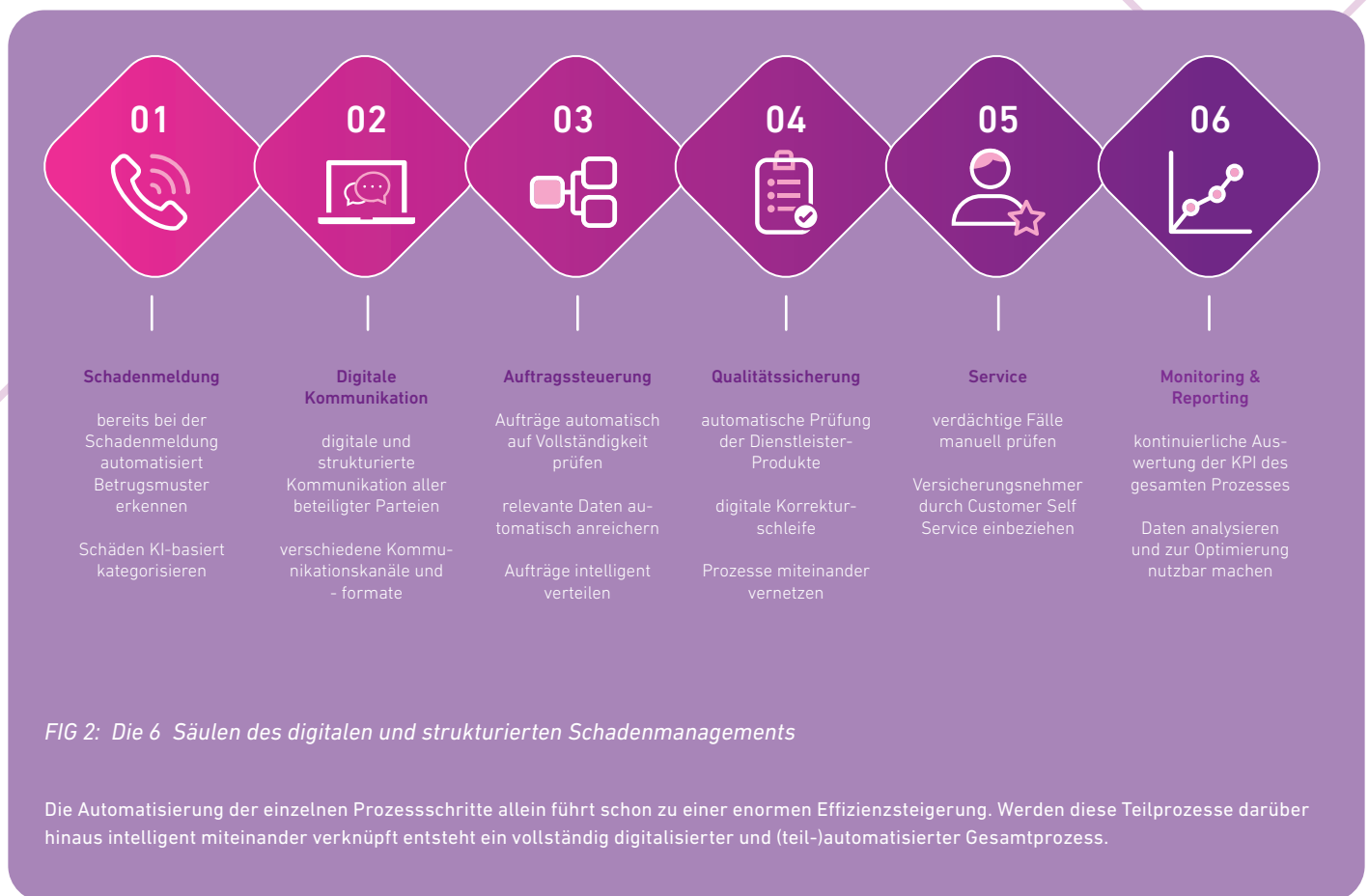
Wie die Umfrage der Online-Statistikdatenbank Statista aus dem Jahr 2017 zeigt, ist für Versicherungsnehmer besonders die schnelle Hilfe Schadenfall bedeutend. Bei der Umfrage gaben 96% der Befragten an, dass ihnen dieses Kriterium sehr wichtig sei.



## Der digitale End-to-End Ansatz

### Was verstehen wir unter digitalem und strukturiertem Schadenmanagement?

Digitales Schadenmanagement beginnt mit der Schadenmeldung des Versicherungsnehmers und endet mit der Regulierung des Schadens. Diese Schritte sind fester Bestandteil eines jeden Schadens. Was auf dem Weg von der Schadenmeldung bis hin zur Regulierung passiert, hängt von vielen schadenspezifischen Parametern ab. Ziel des digitalen End-to-End Ansatzes ist es, bei allen möglichen Teilprozessen auf dem Weg zur Regulierung eine höchstmögliche Automatisierung zu erreichen umso den Gesamtprozess zu beschleunigen, Ressourcen optimal zu nutzen und die Kundenerwartungen zu erfüllen.



## Die Schadenmeldung entscheidet

### Mit RiskShield 360° beginnt die Digitalisierung

Bereits bei der Schadenmeldung liegen Versicherern große Mengen an Daten zum Schaden vor, die aktuell kaum oder gar nicht genutzt bzw. in Zusammenhang gebracht werden. Das Potenzial und die Möglichkeiten, die eine gezielte und strukturierte Auswertung dieser Informationen mit sich bringt, werden dabei oft unterschätzt.

#### Betrugsmuster schnell und automatisiert erkennen

Mit der Betrugserkennungslösung RiskShield 360° bieten wir Ihnen eine umfassende Prüfung aller im Schadenfall relevanten Datenquellen\* für Sach- und Kfz-Versicherungen. Die Prüfung ist vollautomatisiert und erfolgt unter Einsatz unterschiedlicher, komplementärer Technologien. Damit wird eine bisher einmalige Flexibilität und Geschwindigkeit bei der Reaktion auf ständig wechselnde Taktiken betrügerischer Angriffe geboten.

#### Kategorisierung der unauffälligen Schäden

RiskShield 360° arbeitet sowohl mit belastenden als auch mit entlastenden Faktoren. So werden nicht nur auffällige Schadenfälle durch die KI identifiziert, sondern auch unauffällige Schäden erkannt und durch die KI und Smart Analytics anhand verschiedener Parameter in vordefinierte Schadenssegmente kategorisiert.

#### \* Relevante Datenquellen:

Versicherungsinterne Daten:

- Schadenhistorie des Geschädigten
- bestehende Verträge
- Zahlungsmoral

Externe Daten:

- Wetterdaten
- Bonitätsdaten
- HIS-Daten
- Kaufverhalten
- Online-Affinität

	Sprintschaden (~ 20% aller Schäden)	Schnellschaden (~ 30% aller Schäden)	Standardschaden (~ 50% aller Schäden)	Spezialschaden/Betrug (~ 1% aller Schäden)
Zentrales Kundenbedürfnis	schnell-einfach	schnell-einfach	unterstützend-lösungsorientiert	unterstützend-lösungsorientiert
Anzahl Kundenkontakte	1 Kontakt	2 Kontakte	mehrmalige Kontakte	zahlreiche Kontakte
Abklärungen	keine	geringe	mittlere	große
Erforderliche Dokumentation	keine	wenig	wenig	umfangreich
Komplexitätsgrad	gering	gering	mittel	hoch
Erledigungsdauer	<1h	>24h	mehrere Tage/ Wochen	Wochen/Monate/Jahre
Systemunterstützung	hoch	hoch	mittel	mittel

FIG 3: Schadenkategorisierung

## Der digitale Schaden mit der 3C

### KI-Auszahlung der Sprintschäden

20 Prozent der Schäden können schnell und (teil-)automatisiert in unter einer Stunde reguliert werden. Kleinere Schäden, bei denen keine Auffälligkeiten in der Schadenhistorie vorliegen und der Regulierungswert eindeutig zu bestimmen ist (etwa durch eine GfK-Abfrage), kann RiskShield 360° die Schadenregulierung selbstständig durchführen. Der Versicherungsnehmer erhält in solchen Fällen bereits 1 Stunde nach der Schadenmeldung die Regulierungsbestätigung. Eine weitere Bearbeitung durch den Sachbearbeiter ist nicht notwendig.

Bis zu  
**20%**  
der Schäden können (teil-)  
automatisiert durch die KI  
reguliert werden.

### 3C FastClaims: Schnellschäden mittels Customer Self Service regulieren

Weitere 30 Prozent können durch die intelligente und einfache Einbindung des Versicherungsnehmers mittels 3C FastClaims innerhalb von 24 Stunden abgewickelt werden. Mithilfe moderner Technologien können wir den veränderten Anforderungen in der Kundenkommunikation gerecht werden und den Versicherungsnehmer aktiv in die Regulierung einbinden. Über die benutzerfreundliche Webanwendung können Versicherte orts- und zeitunabhängig den Schadenfall mit Hilfe von Fotos und einer Schadenschilderung dokumentieren. Die auf diese Weise erfassten, strukturierten Daten werden von unseren Experten mit datengestützten Systemen verarbeitet und der Schaden beurteilt. Eine Regulierung dauert weniger als 24 Stunden. Die integrierte Betrugsmustererkennung optimiert die Schnellschaden-Regulierung, indem die eingegangenen Fotos automatisch auf Bildmanipulation und -ursprung überprüft werden.

### Standardschäden automatisiert regulieren

Die restlichen 50% der Schäden werden je nach Kategorisierung, Schadensparte und Schadenart den entsprechenden Folgeprozessen zugeführt und systemunterstützt bearbeitet. Ein Großteil der Aufgaben wird dabei automatisiert durch die KI übernommen. Über die gesamte Laufzeit des Schadens erfolgt ein engmaschiges Statustracking - so behalten Sie jederzeit den Überblick.

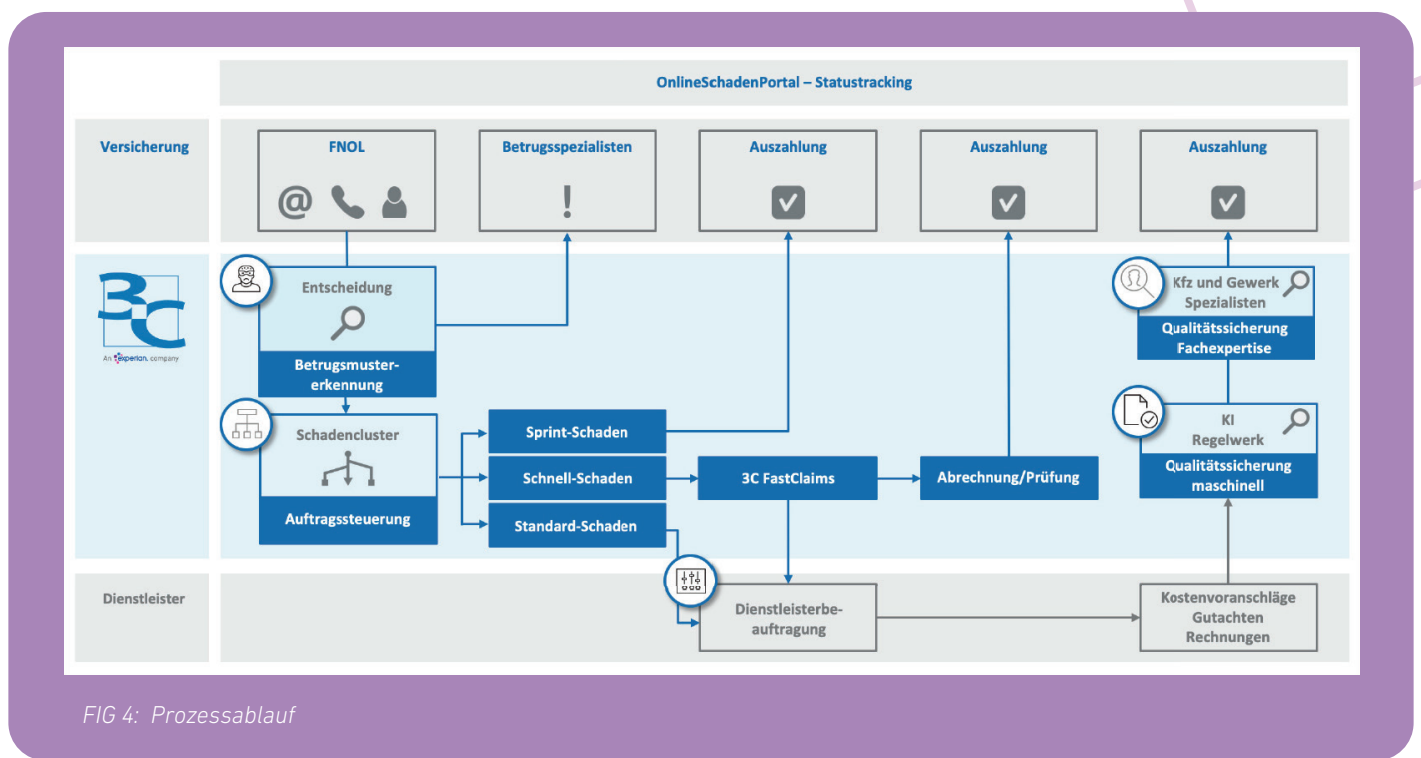


FIG 4: Prozessablauf

### Digitale Kommunikation

#### Nur wer die gleiche Sprache spricht, versteht sich

Je komplexer der Schaden, desto mehr Beteiligte gibt es die zur Regulierung des Schadens auf unterschiedliche Art und Weise beitragen. Um einen reibungslosen und effizienten Ablauf zu gewährleisten ist eine einheitliche, digitale und regelmäßige Kommunikation zwischen den Beteiligten unabdingbar.

Ein zentraler Bestandteil der digitalen Kommunikation stellt der GDV-Schadenservice dar. Die vom Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft entwickelte Kommunikationsplattform, auch unter den Begriffen GDV-Branchennetz oder GDV-Schadennetz bekannt, bietet Versicherungen die Möglichkeit auf Basis eines standardisierten Datenformates mit Dienstleistern Daten auszutauschen.

Die 3C setzt seit über 10 Jahren auf den Austausch von Datensätzen über das GDV-Netz und ist hier Vorreiter in Sachen Implementierung unterschiedlicher Nachrichtentypen.

#### Implementierte Nachrichtentypen:

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Schadenmeldung                | <input checked="" type="checkbox"/> Sachverständigenbeauftragung | <input checked="" type="checkbox"/> Behebungsbeauftragung |
| <input checked="" type="checkbox"/> Rep.-freigabe-Kostenübernahme | <input checked="" type="checkbox"/> Sachverständigenrechnung     | <input checked="" type="checkbox"/> SachZwischenbericht   |
| <input checked="" type="checkbox"/> verschiedene Quittungstypen   | <input checked="" type="checkbox"/> Mietwagenreservierung        | <input checked="" type="checkbox"/> SachAngebotRechnung   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Kalkulation-Rechnung          | <input checked="" type="checkbox"/> Rechnung                     | <input checked="" type="checkbox"/> SachSVbeauftragung    |
| <input checked="" type="checkbox"/> Sachverständigenbericht       | <input checked="" type="checkbox"/> individuelleLE               | <input checked="" type="checkbox"/> SachSVERgebnis        |

Nicht alle Versicherungen und Dienstleister sind bereits an das GDV-Netz angeschlossen oder haben sich bewusst dagegen entschieden. Aus diesem Grund bieten wir ein breites Spektrum an Kommunikationskanälen an, ganz auf die unterschiedlichen Bedürfnisse verschiedener Gesellschaften angepasst. Wählen Sie ganz einfach eine der Möglichkeiten aus, die am Besten zu Ihnen passt.

#### Weitere verfügbare Kommunikationskanäle:

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Webservice | <input checked="" type="checkbox"/> SFTP    | <input checked="" type="checkbox"/> E-Mail |
| <input checked="" type="checkbox"/> HTTPS      | <input checked="" type="checkbox"/> Audanet |  |



## Intelligente Auftragssteuerung

### Dank KI und Smart Analytics immer den richtigen Dienstleister beauftragen

Die Auswahl des richtigen Dienstleisters ist oft gar nicht so trivial. Welcher meiner Dienstleister kann den Auftrag überhaupt ausführen? Welcher Dienstleister hat die erforderlichen Skills? Hat er einen akzeptablen Anreiseweg? Ist er ausgelastet oder verfügbar? All diese Fragen beantwortet unsere KI in Millisekunden und beauftragt automatisch den besten verfügbaren Dienstleister.

#### Eingangsprüfung der Aufträge

Um kontinuierlich hohe Qualität über den gesamten Prozess zu gewährleisten ist vor allem die Datenqualität zu Beginn von entscheidender Bedeutung. Vor der Beauftragung prüft unsere Software umfangreich anhand diverser Regeln, inwieweit die vorhandenen Datensätze vollständig und korrekt sind. Neben einer Dublettenprüfung wird auch die Vollständigkeit und Qualität des Datensatzes untersucht und der Auftrag ggf. storniert bzw. angesteuert.

#### Intelligente Verteilung

Hat der Auftrag die Eingangsprüfungen erfolgreich passiert, wird er automatisch an den bestmöglichen Mitarbeiter bzw. Dienstleister gesteuert. Für die Auswahl des Empfängers werden unterschiedliche Parameter von der KI ausgewertet und in Zusammenhang gebracht. Kriterien für die Entscheidung sind z.B. die Auftragsart, die Schadensparte, die benötigten Skills um den Auftrag auszuführen, die Verfügbarkeit und die Entfernung zum Schaden-/Besichtigungsort.

#### Gezielte Anreicherung

Ist der Mitarbeiter oder Dienstleister ausgewählt wird der Auftrag zusätzlich mit wichtigen und relevanten Information angereichert, um die Bearbeitung des Auftrages im Folgendem so effizient wie möglich zu gestalten.

#### Vorteile der intelligenten Auftragssteuerung

- optimale Auslastung der eigenen Organisation
- hohe Dunkelverarbeitungsquote
- einfache und übersichtliche Oberflächen
- schnelle und sichere Übertragung

### Qualitätssicherung

#### Automatisierte Prüfung eingehender Daten und Dokumente

Unsere ausgefeilte Geschäftsvorfallsteuerung für sämtliche Auftragsarten (Werkstattauftrag, Sachverständigenauftrag, Sanierungsauftrag, Reguliererauftrag, etc.) prüft alle eingehenden Daten automatisch und ordnet diese automatisch dem entsprechenden Auftrag zu. Ein digitaler und strukturierter Korrekturprozess sorgt für eine schnelle Umsetzung von Regelverstößen. Die so entstehende Schadenakte sorgt für Transparenz und Nachhaltigkeit.

##### **Umfassende Regelwerke**

Alle eingehenden Daten durchlaufen unser umfassendes Regelwerk zur automatischen Prüfung. Das administrierbare Regelwerk kann ganz individuell auf Ihre Wünsche angepasst werden. Eingehende Kostenvoranschläge, Gutachten oder Rechnungen werden in Sekundenschnelle gegen das Regelwerk und vorhandene Leistungsverzeichnisse geprüft und bei Auffälligkeiten automatisch angesteuert oder direkt in den Korrekturprozess geleitet

##### **Integrierter Expertenarbeitsplatz**

Unser integrierter Expertenarbeitsplatz ermöglicht die fachliche Nachbearbeitung angesteuerter Fälle. Schnittstellen zu externen Datenlieferanten (u.a. Restwertbörsen, WBW-Ermittlung, VIN-Abfrage, DATANORM, SIRADOS) erleichtern die Beurteilung des Schadens durch die Bereitstellung wichtiger Informationen. Der Experte hat alle relevanten Informationen übersichtlich an einem Ort und kann direkt mit der Nachbearbeitung beginnen.

##### **Digitaler Korrekturprozess**

Fehlerhafte Rechnungen, Gutachten oder Kostenvoranschläge werden mit Korrekturhinweisen digital und strukturiert zum Ersteller zurück gespielt. Durch die Übermittlung von strukturierten Daten, kann dieser mit wenig Aufwand die betreffenden Positionen korrigieren und den Datensatz erneut zu uns übertragen.

UMFASSENDE  
REGELWERKE

EXPERTEN  
ARBEITSPLATZ

DIGITALER  
KORREKTU-  
RPROZESS

#### **Statustracking aller Aufträge und Vorgänge**

Digitale Kommunikation beschleunigt nicht nur den Gesamtprozess, sie macht ihn auch transparenter. Über unser Statustracking-Portal können Sie jederzeit und über alle internetfähigen Devices den aktuellen Status des Auftrages einsehen. Wir bieten darüber hinaus auch die Möglichkeit das Statusportal datenschutzkonform und verschlüsselt für Ihre Versicherungsnehmer zur Verfügung zu stellen.



### Service

#### Bei uns wird Service gelebt

Unsere ausgefeilte Geschäftsvorfallsteuerung für sämtliche Auftragsarten (Werkstattauftrag, SachverDie 3C bietet Ihren Kunden den bestmöglichen Service. Dafür setzen wir auf eine Mischung aus fachlicher Expertise und der systematischen Auswertung bestehender Daten. So stehen Ihnen unsere Kfz- und Handwerksmeister zur fachlichen Tiefenprüfung der eingehenden Kostenvoranschläge, Gutachten oder Rechnungen zur Verfügung.

#### **Fachdatenextraktion**

Strukturierte Daten bilden die Basis für ein digitales Schadenmanagement. In einigen Fällen kann oder will der Ersteller des Beleges die Daten jedoch nicht in strukturierter Form liefern.

Für unser OCR-Team sind auch diese Belege kein Problem. Mithilfe moderner OCR-Technik und erfahrenen Erfassungskräften werden unstrukturierte Dokumente (PDF, JPEG, TIFF, etc.) in strukturierte verwandelt und können so den digitalen Folgeprozessen zugesteuert werden.

#### **Expertenprüfung**

Unsere erfahrenen Experten, alle Kfz- bzw. Handwerksmeister unterschiedlicher Gewerke, stehen Ihnen sowohl für die Tiefenprüfung von Kfz- als auch Sach-Belegen zur Verfügung. Als Ergebnis erhalten Sie ein mit den Belegerstellern endverhandeltes Ergebnis, dass strukturiert in Ihr Schadensystem gespielt wird.

#### **Experten Know-How und Smart Analytics sorgen für Qualität**

Mit dem Sachverständigen-Netzwerk der 3C sind Sie immer auf der sicheren Seite. Profitieren Sie von günstigen Preisen und garantierter Qualität. Nur Dienstleister, die den vielfältigen Qualitätsansprüche der 3C genügen, werden auch 3C-Premiumpartner.

Um die Qualität der Dienstleister zu beurteilen, greifen wir auf Massendaten aus über 10 Jahren Prüfgeschäft zurück. Da die Daten kontinuierlich erhoben und bewertet werden, unterliegen auch unsere Premiumpartner einer ständigen Qualitätskontrolle. Neben der Qualität des Gutachtens, fließen in die Bewertung weitere Faktoren ein. Dazu zählen u.a. die Wirtschaftlichkeit und die Geschwindigkeit, aber auch die Transparenz.

FACHDATEN-  
EXTRAKTION

EXPERTEN-  
PRÜFUNG

SMART  
ANALYSE





An  experian. company

Profitieren auch Sie

# Digitales Schadenmanagement von der Schadenmeldung bis zur KI-basierten Auszahlung

Möchten auch Sie von den digitalen Claims Management Solutions profitieren? Dann kontaktieren Sie uns doch einfach. Wir freuen uns auf Ihre Nachricht!



**Weitere Fragen?** Kontaktieren Sie unsere Experten.

3C Deutschland GmbH an experian company

Rainer Stürmer | +49 7131 79786 6391 | [rainer.stuermer@experian.com](mailto:rainer.stuermer@experian.com)

3C Deutschland GmbH an experian company  
Edisonstraße 19  
74076 Heilbronn  
T: 07131 79786-6391  
[www.3C-d.de](http://www.3C-d.de) | [www.experian.de](http://www.experian.de)

© Experian 2020 • Alle Rechte vorbehalten

Experian und die hier verwendeten Marken sind Marken der Experian Ltd. sowie der Experian Gruppe. Andere erwähnte Produkt- und Unternehmensnamen sind möglicherweise Marken ihrer jeweiligen Inhaber.